



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor keuangan, khususnya industri perbankan merefleksikan indikator pergerakan roda ekonomi suatu negara. Seperti yang terjadi di negara-negara maju dan berkembang lainnya, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan "Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak".

Banyaknya lembaga keuangan yang bermunculan di Indonesia melahirkan tingkat persaingan antar bank yang tinggi. Dalam menyikapi hal ini pihak bank bertindak aktif dalam menciptakan program-program layanan yang menarik minat nasabah. Kinerja bank dalam mempertahankan diri di persaingan industri, akan diukur berdasarkan laba dan rugi serta kualitas dari produk-produk yang ditawarkan bank tersebut. Sumber dana perbankan yang mempengaruhi perputaran uang dan laba dari suatu bank umumnya dihimpun dari dana masyarakat. Sekitar 80% hingga 90% dari seluruh dana yang dikelola oleh bank merupakan dana pihak ketiga yang berasal dari pemerintah, dunia usaha, maupun masyarakat. Dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat biasanya dalam bentuk

giro, tabungan dan deposito.<sup>1</sup> Besarnya kontribusi dana dari pihak ketiga ini menyebabkan hubungan antara bank dengan masyarakat dan dunia usaha menjadi penting karena ada hubungan keterkaitan yang kuat satu sama lain.

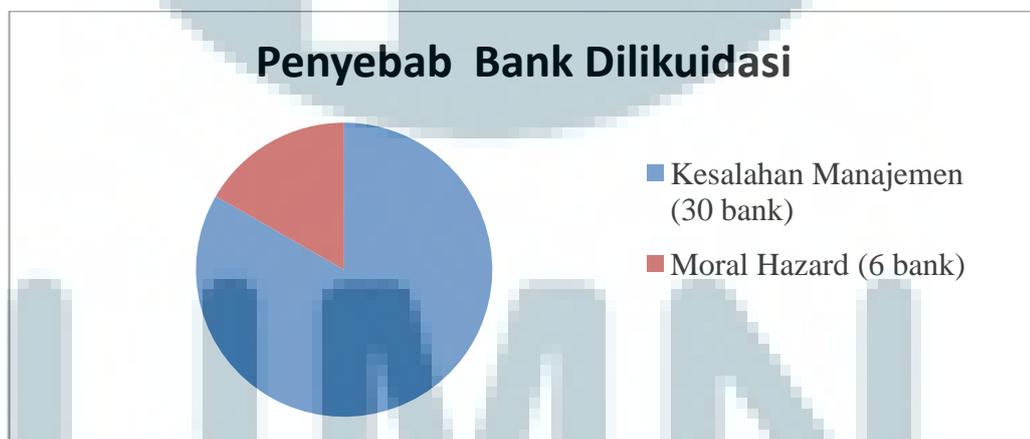
Basya dan Sati (2006: 37) mengatakan bahwa kepercayaan memang menjadi kunci dalam bisnis perbankan dimanapun. Sayangnya krisis pada tahun 1997 memberikan dampak yang serius kepada sektor perbankan. Perbankan sebagai lembaga kepercayaan, telah kehilangan kepercayaan dari masyarakat. Anyaman-anyaman sosial dalam membangun kepercayaan di masyarakat telah koyak semenjak krisis yang menimpa kita. Untuk memulihkannya tidak mudah. Hal ini karena rekomposisi kepercayaan membutuhkan waktu yang tidak sebentar di samping usaha yang keras, konsisten, dan disiplin.

Berdasarkan pernyataan di atas, sektor perbankan yang berperan menyediakan jasa layanan keuangan ini merupakan industri yang amat dipengaruhi dengan kepercayaan dari publik atau nasabah. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi yang mengatakan bahwa *communication and trust are inseparable*. *Trust* tidak datang dengan sendirinya namun memerlukan waktu, seseorang akan belajar mempercayai pihak lain sebagaimana mereka membuktikan diri dapat dipercaya melalui perbuatan, adanya kepedulian, serta adanya upaya mempertahankan hubungan (Wood, 2010:199). Adanya kepercayaan menyebabkan publik memiliki rasa aman untuk menyimpan uangnya di bank dan mempercayai lembaga keuangan tersebut..

---

<sup>1</sup> Sumber : <http://niaga.nscpolteksby.ac.id/2013/04/sumber-dana-Bank.html>

Akan tetapi dalam prakteknya terdapat ancaman keamanan terhadap simpanan nasabah di bank. Pada beberapa kasus, simpanan yang telah dipercayakan kepada bank dapat saja menghilang. Hal tersebut mungkin terjadi apabila bank yang bersangkutan dilikuidasi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah 25 Tahun 1999 Tentang Pencabutan Izin Usaha, Pembubaran, dan Likuidasi Bank, likuidasi adalah pencabutan tindakan penyelesaian seluruh hak dan kewajiban bank sebagai pencabutan izin usaha dan pembubaran hukum Bank.<sup>2</sup> Likuidasi suatu bank dapat terjadi karena kesalahan manajemen yang berakibat pada kerugian bank atau penyalahgunaan kuasa oleh oknum tertentu. Ketika bank mengalami likuidasi berarti badan usaha mereka mengalami masalah dan cenderung tidak memiliki kemampuan untuk memenuhi kewajibannya kepada nasabah.



**GAMBAR 1.1 Penyebab Likuidasi Bank Periode 2009-2013<sup>3</sup>**

<sup>2</sup> <http://tempo.co.id/hg/peraturan/2004/03/30/prn,20040330-07,id.html>

<sup>3</sup> Sumber: <http://www1.lps.go.id/in/web/guest/likuidasi>

Hal tersebut menyebabkan masyarakat Indonesia cenderung kurang percaya dan takut untuk menyimpan dana simpanannya pada badan usaha perbankan yang ada di Indonesia, terutama pada bank-bank kecil yang tersebar di seluruh nusantara. Berdasarkan hasil survei *Nielsen* yang dikutip oleh *InfoBank* minat menabung masyarakat di bank masih kecil. Meski terdapat peningkatan presentase jumlah rekening sebesar 32% sejak 2008 hingga kuartal pertama tahun 2012, angka tersebut menjelaskan bahwa baru 19% penduduk Indonesia yang memiliki rekening di Bank atau berjumlah sekitar 9,8 juta nasabah. Hasil survei yang menyatakan bahwa 73% dari 14 ribu responden di 14 kota tidak keberatan untuk pergi ke bank. Namun perbankan Indonesia baru berhasil menjaring sekitar 19% masyarakat untuk membuka rekening di bank. Sementara sisanya masih menyimpan hartanya di rumah baik itu dalam bentuk uang, emas, dan bentuk lainnya.<sup>4</sup>

Kejadian buruk dialami Indonesia ketika mengalami krisis moneter pada tahun 1998 yang begitu mengguncang kestabilan keuangan negara. Pada saat itu terdapat 16 bank yang dilikuidasi dan para nasabah kehilangan dana simpanannya, hal ini mengurangi kepercayaan masyarakat kepada sistem perbankan. Untuk memberi rasa aman bagi para nasabah dan juga demi kembalinya memperoleh kepercayaan pasca krisis yang kemudian juga berpengaruh kepada stabilitas di sisi perbankan pada saat itu, pemerintah pun membentuk sebuah lembaga independen yang berperan untuk memberikan penjaminan dana simpanan masyarakat yaitu

---

<sup>4</sup> <http://www.infoBanknews.com/2012/05/minat-masyarakat-menabung-di-Bank-masih-rendah/>

Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hingga saat ini pun terdapat sekitar 72 negara yang telah mendirikan lembaga penjamin sejenis, di antaranya adalah negara maju dan untuk di Asia sendiri ada beberapa negara seperti Korea, Singapura, Filipina dan Malaysia.

Selain menjamin dana simpanan, LPS juga berperan untuk memelihara stabilitas perbankan di Indonesia. Keberadaan dan kedaulatan LPS sendiri diperkuat dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Tahun 2004, pada Bab II pasal 2 dinyatakan bahwa LPS adalah lembaga independen, transparan, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, kemudian lembaga bertanggungjawab pada Presiden, undang-undang tersebut direvisi dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009. Berdasarkan peranan pentingnya dalam menjaga stabilitas perbankan dalam negeri maka semua bank yang beroperasi di wilayah Indonesia diwajibkan untuk berada di bawah naungan LPS.

Dalam rangka memelihara stabilitas perbankan Indonesia, LPS bertugas untuk merumuskan, menetapkan, dan melaksanakan kebijakan penyelesaian bank gagal yang tidak berdampak sistemik serta melaksanakan penanganan bank gagal yang berdampak sistemik<sup>5</sup>. Penjualan Bank Mutiara sebagai penanganan bank gagal berdampak sistemik berpengaruh pada reputasi LPS sebagai lembaga independen yang menangani bank bermasalah di Indonesia.

---

<sup>5</sup> Sumber : <http://www1.lps.go.id/in/web/guest/fungsi-tugas-wewenang>

Selain badan usaha bank, masyarakat juga menjadi publik yang penting bagi LPS karena mereka sebagai nasabah juga memiliki peranan kuat dalam keberlangsungan industri perbankan melalui dana yang disimpan di bank. Sementara itu keberadaan LPS juga bertujuan untuk melindungi nasabah-nasabah melalui penjaminan simpanan, maka dari itu reputasi institusi yang baik menjadi hal penting. Dalam *annual report* tahun 2012 berupaya meningkatkan pemahaman dan dukungan pemangku kepentingan baik itu masyarakat atau perbankan akan fungsi dan peranan serta program penjaminan melalui kegiatan komunikasi seperti seminar dan *talk show* serta kegiatan CSR.<sup>6</sup>

Berdasarkan cetak biru (*blueprint*) komunikasi LPS, terdapat tiga kendala utama terkait efektivitas kegiatan komunikasi Lembaga. Pertama, adalah minimnya pemahaman publik terkait teknis dan syarat penjaminan yang ditentukan, kedua adalah tidak optimalnya sinergi antara LPS dengan bank-bank dalam mensosialisasikan program penjaminan, dan ketiga adalah persepsi negatif terhadap LPS akibat asosiasi institusi dalam penanganan kasus Bank Century melalui penjualan Bank Mutiara.

Bank Century adalah Bank yang berdiri pada 6 Desember 2004 dan merupakan hasil *merger* dari Bank Danpac, Bank Pikko, dan Bank CIC. Di tahun 2008 beberapa nasabah besar menarik dana seperti Budi Sampoerna, PT Timah Tbk, dan PT Jamsostek sehingga Bank Century mengalami kesulitan dalam likuiditas. Budi Sampoerna tak dapat menarik uang sekitar dua triliun rupiah sehingga pimpinan Bank Century menawarkan agar mereka menjadi pemegang

---

<sup>6</sup> Sumber dari *Annual Report* LPS 2012

saham karena Century sedang likuiditas. Pada 21 Oktober 2008 penanganan Bank Century diserahkan kepada Lembaga Penjamin Simpanan.

Pada 20 November 2008 Bank Indonesia menyampaikan surat tentang Penetapan Status Bank Gagal pada Bank Century kepada Kementerian Keuangan. BI menyatakan bahwa rasio kecukupan modal (CAR) Bank Century minus 3,52%. Demi menangani hal tersebut dan meningkatkan CAR hingga delapan persen maka dilakukan penambahan modal sebesar Rp 632 miliar, dan penanganan kasus ini diserahkan pada LPS.

LPS mengucurkan dana sebesar Rp 2,776 triliun kepada Bank Century karena dalam peraturan lembaga penjamin dana tersebut bisa meningkatkan CAR hingga 10% pada 23 November 2008. Tiga hari kemudian Robert Tantular ditangkap Polri karena dinilai mempengaruhi kebijakan direksi Bank Century sehingga gagal kliring. Pada akhir tahun 2008 pihak ketiga menarik dana sebesar Rp 5,67 triliun dari Bank Century, kemudian lembaga penjamin mengucurkan dana sebesar Rp 2,201 triliun untuk memenuhi tingkat kesehatan bank. Berdasar hasil penyesuaian Bank Indonesia atas perhitungan direksi Bank Century LPS mengucurkan lagi dana sebesar Rp 1,55 triliun untuk menutupi kebutuhan CAR pada Februari 2009. Kasus ini kemudian melibatkan perkara hukum Kabareskrim Susno Duadji. Pada 21 Juli 2009 lembaga penjamin kembali memberikan dana sebesar Rp 630 miliar untuk menutup kebutuhan CAR Century, keputusan diambil atas hasil *assesment* Bank Indonesia atas hasil auditor kantor akuntan publik. Total dana yang telah dikucurkan mencapai Rp 6,762 triliun.

Menkeu Sri Mulyani, BI, dan LPS dipanggil DPR pada 27 Agustus 2009 untuk menjelaskan suntikan modal yang mencapai Rp 6,7 triliun meski pada awalnya pemerintah menyetujui Rp 1,3 triliun untuk penanganan Bank Century. BPK kemudian menyampaikan delapan halaman laporan awal dari audit Bank Century pada akhir September 2009 dan berdasar laporan tersebut terdapat kejanggalan dan kelemahan di balik upaya penyelamatan Bank Century serta adanya pelanggaran kebijakan. Kejanggalan ini menyebabkan anggota DPR mengusulkan hak angket untuk pengusutan kasus Bank Century. Pada tahun tersebut Bank Century berubah nama menjadi Bank Mutiara.<sup>7</sup>

Pada Desember 2013 berdasarkan arahan dari Bank Indonesia, LPS mengucurkan dana sebesar 1,24 triliun rupiah kepada Bank Mutiara sebagai upaya menambah modal agar modal Bank Mutiara memenuhi rasio kecukupan modal sebesar 14% sesuai dengan hasil *Internal Capital Adequacy Assessment Process* (ICAAP). Melalui *press release* LPS **PRESS-024/LPS/XII/2013** menyatakan bahwa upaya penambahan modal tersebut sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 14/18/PBI/201<sup>8</sup>. Pada tahun 2014 penanganan Bank Mutiara telah memasuki tahun keenam dan LPS akan melakukan penjualan bank tersebut dengan harga yang tidak harus menyesuaikan dengan Penyertaan Modal Sementara (PMS) namun berdasarkan harga terbaik yang ditawarkan sesuai dengan pernyataan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan Pasal 42. Lembaga survei Indonesia

---

<sup>7</sup> Sumber: <http://www.tempo.co/read/news/2009/11/14/063208353/Kronologi-Aliran-Rp-67-Triliun-ke-Bank-Century>

<sup>8</sup> Sumber: <http://www1.lps.go.id/in/web/guest/siaran-pers>

Indicator mencatat terdapat 152.346 pemberitaan mengenai korupsi sejak 1 Januari hingga 9 Desember 2013 dan pemberitaan media mengenai Century memiliki porsi enam persen yang berarti sepanjang 2013 terdapat sekitar 9.140 pemberitaan mengenai kasus Century di berbagai media<sup>9</sup>.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan Pasal 21 menyatakan LPS menerima pemberitahuan dari Bank Indonesia sebagai lembaga pengawasan perbankan mengenai adanya bank bermasalah dan LPS wajib melakukan penanganan bank gagal berdampak sistemik setelah menerima penyerahan tanggung jawab dan berdasarkan pasal 41 seluruh biaya bank gagal yang dikeluarkan LPS menjadi penyertaan modal sementara, hal ini diterapkan lembaga dalam upaya penanganan kasus Century melalui penambahan modal yang diberikan. Keterlibatan LPS dalam menangani kasus ini yang tidak diimbangi dengan pemahaman publik yang cukup menyebabkan opini masyarakat terhadap LPS identik dengan kasus korupsi Century terpengaruh oleh pemberitaan di media.

Demi mengelola reputasi organisasi LPS perlu melakukan komunikasi organisasi ke berbagai publik baik itu bank peserta penjaminan, media, pemerintah hingga masyarakat Indonesia secara luas yang mana hal tersebut dapat dilaksanakan oleh *public relations*.

Melalui proses perencanaan dan penerapan strategi, sebuah program komunikasi yang dijalankan dapat memenuhi tujuan spesifik dari lembaga di

---

<sup>9</sup> Sumber: <http://www.republika.co.id/berita/nasional/hukum/13/12/09/mxjq1u-indonesia-indicator-korupsi-sudah-jadi-cara-hidup-kekuasaan>

antaranya adalah terbentuknya reputasi positif. Kemudian setiap program komunikasi yang telah dijalankan memerlukan adanya evaluasi yang menjadi acuan bagi program-program berikutnya, hal ini juga menjadi penting bagi LPS sebagai lembaga independen yang bergerak pada sektor usaha yang sensitif yaitu sektor perbankan dimana reputasi dan *trust* dari publik menjadi amat penting bagi organisasi. Penelitian ini akan melihat dan mengkaji pola-pola implementasi strategi PR Lembaga Penjamin Simpanan kepada para *stakeholder* demi mengelola reputasi institusi.

## 1.2 Permasalahan Penelitian

Seiring dengan latar belakang yang dipaparkan di atas dan berdasarkan fenomena yang akan diteliti, maka masalah penelitian dari penelitian ini adalah : Bagaimana implementasi strategi *public relations* Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam pengelolaan reputasi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Melalui penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah:

- 1) Untuk mengkaji strategi PR yang diimplementasikan Lembaga Penjamin Simpanan dalam pengelolaan reputasi institusi
- 2) Untuk mendeskripsikan upaya LPS dalam melakukan pengelolaan pesan komunikasi dan menambahkan *value* atas penerapan strategi PR tersebut.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Kegunaan penelitian ini dari sudut pandang akademis adalah untuk menjelaskan kepada khalayak dan juga akademisi serta memperkaya penelitian mengenai implementasi strategi *public relations* yang diterapkan LPS sebagai lembaga independen negara dalam mengelola reputasi.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Dari sudut pandang praktis penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan bagi dunia kehumasan atau *public relations* dan industri lembaga untuk pengelolaan reputasi. Salah satunya melalui implementasi strategi *public relations* lembaga serta kegiatan komunikasi yang dibangun dan juga dapat menjadi masukan bagi Lembaga Penjamin Simpanan untuk semakin meningkatkan upaya komunikasi kepada para publik.

UMMN