

**SKRIPSI**

**PENGARUH KASUS *SKIMMING* BANK KALSEL TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
(S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi



**Sabrina Ayudia Fatimah  
NIM: 1910414120005**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KASUS *SKIMMING* BANK KALSEL TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN

- A. Nama Mahasiswa : Sabrina Ayudia Fatimah  
NIM : 1910414120005
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai A- dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, pada 29 Agustus 2023

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Putri Ayu Hidayatur Rafiqah., S.Pd., M.A  
NIP. 199202182019032020

  
(.....)


b. Sekretaris

Dr.Fahrianoor S.I.P., M.Si.  
NIP. 197403132006041002

  
(.....)

c. Anggota

Noviana Sari, S.IP.,MA  
NIP. 198511072015042001


  
(.....)

Banjarmasin, 8 Januari 2024

Ketua Pembimbing



Putri Ayu Hidayatur Rafiqah., S.Pd., M.A  
NIP. 199202182019032020

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM  
  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197301221998021001







KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa Dua Puluh Dua Agustus Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 4797/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Agustus 2023 untuk menguji skripsi :

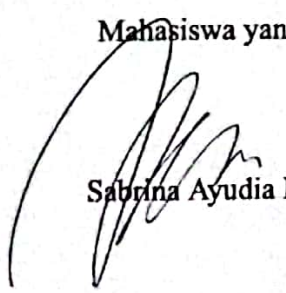
Nama : Sabrina Ayudia Fatimah  
NIM : 1910414120005  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kasus Skimming Bank Kalsel Terhadap Citra Perusahaan  
  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi  
Waktu Ujian : 11.00 s/d selesai  
Nilai : 77,86 (A-)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

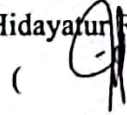

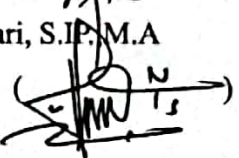
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 22 Agustus 2023

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Sabrina Ayudia Fatimah

1. Ketua : Putri Ayu Hidayatun R,S.Pd.,MA  
(  )
2. Sekretaris : Dr.Fahrianoor.,M.Si.  
(  )
3. Anggota : Noviana Sari, S.IP.,M.A  
(  )

Mengetahui/membenarkan :

a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

  
Dr. Yuanita Setyastuti,S.IP.,M.Si  
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Sabrina Ayudia Fatimah  
NIM : 1910414120005  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kasus Skimming Bank Kalsel Terhadap Citra Perusahaan

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd., MA	79	
2.	Dr. Fahrianoor., M.Si	78	
3.	Noviana Sari, S.IP., M.A	79	
Jumlah		236	
Nilai Rata-rata		78,67	Nilai Akhir = 77,84 (A-)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 22 Agustus 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



Perihal : Mohon Ujian Skripsi

Kepada Yth.,  
KPS Ilmu Komunikasi FISIP  
Universitas Lambung Mangkurat  
di - Banjarmasin

Dengan hormat,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mohon untuk mengikuti ujian skripsi:


N a m a	: Sabrina Ayudia Fatimah
N I M	: 1910414120005
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Pengaruh Kasus <i>Skimming</i> Bank Kalsel Terhadap Citra Perusahaan
Pembimbing	: Putri Ayu Hidayatur Rafiqah., S.Pd., M.A
Penguji I	: Dr.Fahrianoor S.I.P., M.Si.
Penguji II	: Noviana Sari, S.IP., M.A

sebagai pertimbangan bersama ini dilampirkan :

1. Surat Kelayakan Sidang Skripsi
2. Fotocopy Sertifikat TOEFL 1 (satu) lembar Minimal Score 450
3. Rekapitulasi Nilai yang telah di TTD dosen PA

Demikian disampaikan, atas perkenan Bapak, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Pemohon,

  
(Sabrina Ayudia Fatimah)  
NIM. 1910414120005

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing Tunggal

  
(Putri Ayu Hidayatur Rafiqah., S.Pd., M.A)  
NIP. 199202182019032020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT TUGAS**

Nomor : 4797/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara/i :

1. Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd., MA
2. Dr. Fahrianoor., M.Si
3. Noviana Sari, S.IP., M.A

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Sabrina Ayudia Fatimah  
NIM : 1910414120005  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kasus Skimming Bank Kalsel Terhadap Citra  
Perusahaan

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 22 Agustus 2023  
J a m : 11.00 WITA - Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Agustus 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabrina Ayudia Fatimah

NIM : 191041412005

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "PENGARUH *SKIMMING* BANK KALSEL TERHADAP CITRA PERUSAHAAN" adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor) baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni merupakan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri, juga pembimbing serta masukan dari penguji.
3. Segala referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini telah dicantumkan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan juga dicantumkan sumbernya pada daftar pustaka.
4. Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini didapati unsur plagiasi, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di perguruan tinggi.

Banjarmasin, 6 Mei 2024



Sabrina Ayudia Fatimah

NIM. 191041410005



## ABSTRAK

**Sabrina Ayudia Fatimah. 1910414120005. Pengaruh Kasus *Skimming* Bank Kalsel Terhadap Citra Perusahaan. Dibimbing Oleh Putri Ayu Hidayatur Rafiqah**

Kepercayaan sebuah pelanggan merupakan hal yang berperan penting untuk sebuah perusahaan. Salah satu cara untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dengan membangun citra perusahaan. Begitu juga dengan bank, bank merupakan sebuah perusahaan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah, sehingga sangat penting untuk membangun *image* suatu perusahaan. Salah satu kasus yang dapat terjadi pada sebuah bank, yang bisa menurunkan kepercayaan mereka adalah kejahatan *skimming*. Kejahatan *skimming* bisa membuat nasabah Bank memiliki keraguan untuk menggunakan bank tersebut sebagai pilihan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *skimming* terhadap citra perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kepada 346 responden. Sumber data yang didapatkan pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan juga kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *skimming* mempengaruhi citra perusahaan dengan kesimpulan bahwa *skimming* berpengaruh terhadap citra perusahaan, namun masih ada variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi citra perusahaan. Sehingga untuk penanganannya, cara mengembalikan citra perusahaan dari adanya kasus *skimming* tersebut perusahaan dapat lebih meningkatkan keamanan data-data nasabah. Pada penelitian ini menyatakan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Kata Kunci : *skimming*, Citra Perusahaan, Bank



## ABSTRACT

**Sabrina Ayudia Fatimah. 1910414120005. *The Influence Of The Skimming Case Of The Kalsel Bank On Company Image. Supervised by Putri Ayu Hidayatur Rafiqah***

*The trust of a customer is something that plays an important role for a company. One way to gain customer trust is to build a corporate image. Likewise with banks, banks are a company that deals with customer satisfaction, so it is very important to build the image of a company. One of the cases that can happen to a bank, which can reduce their trust is skimming. Skimming crimes can make bank customers have doubts about using the bank as an option. The purpose of this research is to find out how much influence skimming has on corporate image. This research uses quantitative methods. To 346 respondents. The data sources obtained in this research were obtained from interviews, documentation and also questionnaires.*

*The results of the study show that skimming affects corporate image with the conclusion that skimming has an effect on corporate image, but there are other variables that can affect corporate image. So to handle it, how to restore the company's image from the skimming case, the company can further improve the security of customer data. In this study,  $H_a$  was accepted and  $H_o$  was rejected.*

**Keywords:** *skimming, Corporate Image,*

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi MahaPenyayang, peneliti panjatkan puja dan puji syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada peneliti, sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **PENGARUH KASUS SKIMMING BANK KALSEL TERHADAP CITRA PERUSAHAAN.**

Atas selesainya proposal skripsi yang telah dibuat dan dilakukan peneliti, maka semuanya tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak.

Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat,
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat,
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, S.I.P., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat,
4. Bapak Dr. Fahrianoor S.I.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan.
5. Ibu Putri Ayu Hidayatur Rafiqah., S.Pd., M.A selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, motivasi serta saran selama pengerjaan skripsi
6. Ibu Noviana Sari, S.I.P., M.A selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi serta arahan dalam pengerjaan skripsi ini
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti,



8. Orang tua dan seluruh keluarga atas cinta, dukungan, dan doa yang selalu diberikan sehingga penelitian skripsi ini dapat selesai pada waktunya,
9. Seluruh teman-teman peneliti di Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2019 FISIP Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan dukungan kepada peneliti,
10. Sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat kepada peneliti, dan
11. Seluruh rekan-rekan dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penelitian skripsi ini.

Peneliti telah berusaha sebaik dan semaksimal mungkin dalam penulisan proposal ini, namun penulis sadar masih banyak yang perlu diperbaiki. Untuk itu peneliti mohon kepada semua pembaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun agar proposal berikutnya bisa lebih baik lagi. Akhir kata, semoga apa yang penulis lakukan bisa bermanfaat bagi penulis sendiri dan juga untuk semua kalangan.

Banjarmasin, Februari 2023



Peneliti

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Landasan Konseptual .....	7
2.1.1. Komunikasi .....	7
2.1.2. Komunikasi Digital .....	8
2.1.3. <i>New Media</i> .....	8
2.1.4. <i>Cyber Crime</i> .....	9
2.1.5. <i>Skimming</i> .....	10
2.1.6. Cara Kerja <i>Skimming</i> .....	12
2.1.7. Public Realation .....	13
2.1.8. Manajemen Krisis .....	15
2.1.9. Citra .....	15
2.1.10. Citra Perusahaan .....	16
2.1.11. Komponen Citra Perusahaan .....	18
2.1.12. Indikator Citra Perusahaan .....	19
2.1.13. Teori <i>Maslow's Hierarchy of Needs</i> .....	20
2.2. Penelitian Terdahulu .....	23
2.3. Kerangka Penelitian .....	27
2.4. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	28
3.2. Tipe penelitian .....	28
3.3. Lokasi Penelitian .....	28
3.4. Populasi dan Sampel .....	28



3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Sampel.....	29
3.5	Definisi Operasional.....	30
3.5.1	Variabel Penelitian.....	30
3.6	Instrumen Penelitian.....	32
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.8	Teknik Penentuan Skor.....	34
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.9.1	Uji Validitas.....	35
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.10	Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
4.1	GAMBARAN UMUM.....	40
4.1.1	Sejarah Bank Kalsel.....	40
4.1.2	Logo Bank Kalsel.....	41
4.1.3	Visi Misi Perusahaan.....	43
4.1.4	Dewan Komisaris Bank Kalsel.....	44
4.1.4	Produk Bank Kalsel.....	44
4.2	Hasil Penelitian.....	45
4.2.1	Karakteristik Responden.....	45
4.2.2	Analisis Deskriptif.....	48
4.2.3	Uji Normalitas.....	55
4.2.4	Uji Linearitas.....	56
4.2.5	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	57
4.2.6	Pengujian Hipotesis.....	58
4.3	Pembahasan.....	59
4.3.1	Pengaruh <i>skimming</i> terhadap citra perusahaan Bank Kalsel.....	60
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	66
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>