

# **BAB I**

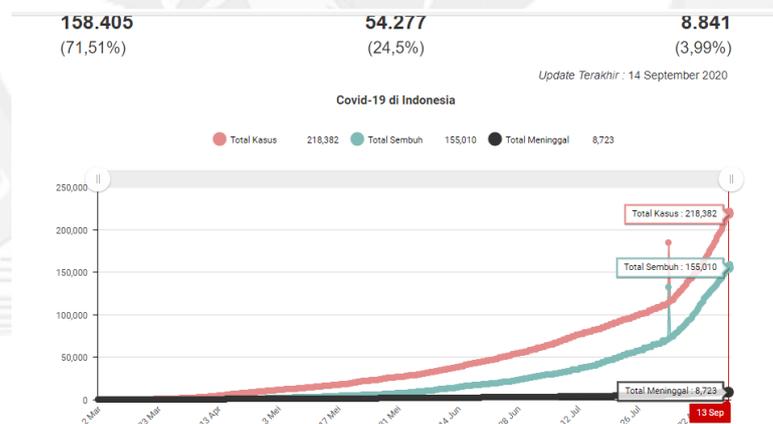
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini, seisi dunia sedang diperhadapkan dengan fenomena yang serupa yaitu virus COVID-19 (*corona virus disease*). Virus ini untuk pertama kalinya ditemukan di kota Wuhan, provinsi Hubei, China dan secara resmi dilaporkan pada 31 Desember 2019 yang lalu (BBC, 2019). Jumlah korban penduduk China pada 2 Maret 2020, Otoritas kesehatan Wuhan mencatat keseluruhan jumlah kasus COVID-19 mencapai 50.658 jiwa (Iswara, 2020). COVID-19 berangsur- angsur mengalami penyebaran secara global seperti Brazil, Rusia, Afrika, dan 188 negara bagian di Amerika Serikat hingga masuk ke Asia Tenggara seperti, Laos, Brunei Darusalam, Cambodia, Vietnam, Thailand, Malaysia, Myanmar (Burma), Singapura, Filipina, hingga Indonesia (Antara, 2020). Penyebaran COVID-19 secara global ini memberikan dampak bagi kelangsungan dunia.

Dampak signifikan yang diakibatkan dari COVID-19 memberikan tekanan bagi kelangsungan hidup manusia di berbagai negara. Oleh karena itu, dampak yang ditimbulkan dari COVID-19 sudah mendunia dan diakui sebagai sebagai pandemi global (WHO, 2020). Penularan COVID-19 bisa melalui sentuhan atas benda tercemar dan sentuhan lanjutan ke mulut, hidung, dan mata (Kemententrian Kesehatan RI, 2020). Dengan demikian, dengan fakta jalur penularan yang sangat mudah dan cepat, menjadikan perambatan COVID-19 kian meluas di dunia.

Fakta mengenai cara penyebaran penularan COVID-19 yang sangat cepat ini, mengakibatkan jumlah korban yang cukup besar pada setiap negara. Berdasarkan survei katadata (2020), per 13 September 2020, terdapat 218.382 total kasus dalam kurun waktu 6 bulan terakhir, sejak kasus pertama COVID-19 ditemukan di Indonesia. Kemudian, tercatat bahwa terdapat 8.723 korban jiwa dan 155.010 jiwa yang dinyatakan sembuh dari virus COVID-19. Dengan realita angka yang ada, Indonesia tercatat menduduki posisi yang ke- 23 kasus sebaran COVID-19 tertinggi secara global, dimana menyumbangkan 0, 66% dari total kasus global COVID-19, sejumlah 23.260.775 positif COVID-19 (Atmoko, 2020). Namun, Indonesia menduduki posisi pertama yang jumlah kasus COVID-19 terbanyak di ASEAN (Philstar Global, 2020). Sebagaimana data ini menunjukkan kondisi Indonesia yang sangat krusial untuk ditangani.



Gambar 1.1 Grafik Penyebaran COVID-19 di Indonesia  
 Sumber: Katadata.co.id (2020)

Hal ini disebabkan karena minimnya aksi antisipatif dari pemerintah Indonesia sendiri, yang kurang mengikuti langkah- langkah kebijakan antisipatif seperti negara lainnya. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Wana Alamsyah

selaku Peneliti Indonesia *Corruption Watch* (ICW) yang mengatakan bahwa seharusnya pemerintah membuat mitigasi risiko seperti Wuhan (Purnamasari, 2020). Sementara itu, Tolbert Nyenswah selaku Profesor pada Universitas Johns Hopkins (2020) menyatakan bahwa, ada banyak negara yang berhasil untuk mengendalikan wabah ini. Oleh karena itu, Indonesia juga sangat mungkin untuk memiliki peluang dalam mengatasi penyebaran virus COVID-19.

Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menegakkan kebijakan dalam menanggapi pandemi global ini. Bentuk kebijakan yang diputuskan oleh pemerintah seperti pembatasan sosial dalam skala besar (PSBB), *New Normal*, dan berbagai protokol kesehatan yang sesuai dengan kebijakan daerah pemerintah setempat pula. Pembatasan sosial berskala besar merupakan pembatasan kegiatan dengan aturan- aturan tertentu pada wilayah tertentu, guna mencegah penyebaran virus COVID-19 semakin merebak (Nasional Kompas, 2020). Bentuk nyata dari PSBB ini adalah pembatasan ruang publik pada berbagai instansi yang melibatkan banyak orang, pembatasan kegiatan reguler keagamaan, serta pembatasan penggunaan transportasi umum. Suatu wilayah bisa menjalankan kebijakan ini jika memenuhi dua indikator. Indikator yang pertama adalah adanya peningkatan jumlah korban yang signifikan dan indikator kedua adalah adanya kaitan epidemiologis dengan kejadian penyebaran yang serupa (Kompas, 2020). Oleh karena itu, tidak semua wilayah bisa menerapkan kebijakan PSBB.

Beberapa daerah di Indonesia yang hendak melakukan PSBB dengan serangkaian persyaratan yang ada. Terawan selaku Menteri Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa terdapat 16 kabupaten dan kota yang disetujui

untuk melakukan kebijakan PSBB. Wilayah yang melakukan PSBB diantaranya adalah wilayah Bodebek di Jawa Barat, beberapa daerah penyangga DKI Jakarta, Kota dan kabupaten Bogor, Kota dan kabupaten Bekasi, dan Kota Depok. Lalu, Kota dan kabupaten Bandung, Bandung Barat, Kota Cimahi, dan Sumedang juga menerapkan kebijakan PSBB tersebut. Berbagai kota seperti di Provinsi Sulawesi dan Sumatera turut menjalankan kebijakan PSBB. Kegiatan PSBB tentunya juga didampingi dengan berbagai protokol kesehatan guna menekan penyebaran COVID-19 di kehidupan masyarakat (Mashabi, 2020). Dalam pelaksanaan PSBB, terdapat sedemikian rupa ketentuan pelaksanaan yang membatasi aktivitas masyarakat setempat.

Setelah menjalankan kebijakan PSBB yang diadakan selama 14 hari dalam satu tahap PSBB, sebagian besar daerah melakukan kebijakan *New Normal*. Kebijakan *New Normal* merupakan sebuah skenario untuk mempercepat penanganan kasus COVID-19, baik dalam aspek kesehatan maupun sosial dan ekonomi dan Pemerintah Indonesia telah mengumumkan akan rencana realisasi skenario *new normal* dengan berbagai pertimbangan yang ada (Putsanra, 2020). Terdapat beberapa indikator *new normal* yang perlu diperhatikan oleh negara pada masa vaksin COVID-19 belum ditemukan yaitu, indikator yang menekannya aktivitas- aktivitas yang menekan penularan atau perluasan COVID-19, indikator kedua ialah Menggunakan sistem kesehatan yang bisa merepson pelayanan COVID-19 dengan siap tanggap, dan indikator yang ketiga adalah kemampuan untuk menguji seseorang atau sekelompok kerumunan dalam mengidentifikasi status kesehatannya (Tirto.id, 2020). Kemudian, juga terdapat pembatasan-

pembatasan yang harus dilakukan masyarakat untuk tetap menjalankan aktivitas keseharian mereka. Akan tetapi di dalam era *New Normal*, tidak semua aktivitas masyarakat juga diperbolehkan, masih ada beberapa kegiatan yang ditahan, mengingat kondisi penyebaran COVID-19.

Kebijakan pemerintah memberikan dampak yang sangat signifikan bagi perekonomian dan ketenagakerjaan Warga Negara Indonesia. Laporan Badan Pusat Statistik (BPS), per Agustus 2020 tercatat bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia pada kuartal dua mengalami penurunan sebesar 5,32%. Pada kuartal satu 2020, tercatat pertumbuhan ekonomi hanya mengalami pertumbuhan sebesar 2,97% dan hal ini juga menunjukkan terjadinya penurunan sebesar 5,02% dari tingkat perekonomian 2019 lalu (Rizal, 2020). Dengan persentase pertumbuhan perekonomian Indonesia yang kian menurun, menyebabkan berbagai sektor bisnis mengalami kesulitan.

Implementasi pembatasan sosial berskala besar menyebabkan terhambatnya aktivitas perekonomian. Sebagaimana para pelaku usaha atau pemilik usaha berupaya untuk meminimalisir kerugian, mereka melakukan keputusan untuk merumahkan para pekerja bahkan ekstrimnya juga melakukan pemberhentian massal (PHK). Berdasar pada data Kementerian Ketenagakerjaan, yang tercatat per 7 April 2020, kelangsungan pandemi COVID-19 mengakibatkan 39.977 perusahaan dalam sektor formal memutuskan untuk merumahkan serta melakukan PHK para pekerjanya. Sementara itu terdapat 873.090 pekerja dari 17.224 perusahaan yang dirumahkan dan 137.489 pekerja diberhentikan secara permanen. Maka dari itu, per 7 April 2020, tercatat terdapat 1.010.579 pekerja yang terkena

dampak ini. Sementara itu Kemnaker juga memaparkan bahwa Indonesia mengalami penurunan penyerapan tenaga kerja dengan angka 667.100- 953.200 orang dari sebelumnya (Kemnaker, 2020). Penyebaran angka di atas tentu menggambarkan kondisi perekonomian Republik Indonesia yang cukup buruk.

Buruknya kondisi perekonomian Republik Indonesia terjadi dikarenakan adanya perubahan- perubahan tertentu di dalam pelaksanaan ekonomi tersebut. Tim SMERU menyebutkan terdapat perubahan yang signifikan dalam lanskap pasar tenaga kerja pasca krisis yang terjadi di pandemi COVID-19, yang terbagi ke dalam empat poin. Keempat poin tersebut, mencakup ketidakseimbangan jumlah penyerapan tenaga kerja dan jumlah tenaga kerja yang di PHK, perusahaan yang cenderung memperkerjakan tenaga kerja yang memiliki performa produktivitas yang tinggi, bidang usaha yang akan tetap stabil adalah bidang usaha yang bergerak dalam dunia teknologi, dan perusahaan lebih tertarik untuk menggunakan *putsourcing* dan tenaga kerja kontrak sehingga tidak terikat dengan tanggung jawab perusahaan (Rizal, 2020). Melalui berbagai perubahan semacam inilah, yang menyebabkan tingkat ketidakpastian semakin meningkat.

Kondisi ketenagakerjaan yang terjadi di Indonesia ini, turut dipengaruhi oleh keberadaan berbagai perusahaan di Indonesia. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia atau LIPI (2020), memaparkan bahwa per 19 Maret 2020, terdapat 39,4% usaha bisnis yang terhenti, 57,1% diantaranya mengalami penurunan produksi yang cukup signifikan, dan hanya 3, 55% usaha yang tetap stabil di masa pandemi global ini. Kemudian dalam lanskap UMKM, terdapat 40% usaha mandiri yang menghentikan aktivitas usaha dan 52% mengalami penurunan

produksi dan diprediksikan akan ada 10 juta pengusaha mandiri yang akan berhenti beroperasi dan 10 juta pengusaha mandiri lainnya mengalami resesi penurunan setidaknya 40% (Ngadi, 2020). Oleh karena itu, bila tidak ditanggapi dengan baik Indonesia bisa mengalami kemerosotan perekonomian yang lebih besar lagi.,

Dalam usaha untuk mempertahankan dan membangkitkan aktivitas bisnis Indonesia, pengusaha bisnis berskala besar maupun pengusaha mandiri, perlu mengedepankan pengembangan kinerja sumber daya manusia dan perencanaan bisnis yang sifatnya lebih berkelanjutan. Perusahaan diyakini perlu mengantisipasi krisis dengan perancangan program pemulihan ekonomi pasca krisis yang lebih mengarah pada sektor- sektor informal, sehingga produktivitas kian meningkat (Rahman, 2020). Begitupun dalam berupaya untuk bertahan, para usaha juga perlu beralih ke aktivitas bisnis yang mengarah ke pola digital guna menjaga fleksibilitas (Smeru, 2020). Dengan demikian, perusahaan perlu melakukan perencanaan dan praktik yang lebih menekankan kepada upaya pemenuhan kebutuhan pasar.

Dalam upaya mengatasi ketidakpastian terkait masalah kemerosotan perekonomian di Indonesia dan perlu disadari bahwa adanya ketidakpastian juga menjadi salah satu masalah komunikasi. Dalam mengatasi permasalahan semacam ini, perlu dilakukannya komunikasi krisis kepada klien. Kelangsungan komunikasi krisis yang efektif tidak bisa berjalan dengan baik apabila tidak dilandasi dengan kesiapan potensi yang stabil. Oleh karena itu, salah satu proses komunikasi yang dapat menekan ketidakpastian perekonomian Indonesia adalah melalui pelatihan atau yang lebih dikenal sebagai program *coaching*. Para *coach*, berupaya untuk mengkomunikasikan berbagai pemahaman dan pendampingan yang bisa menggali

dan mengembangkan potensi terbaik pada klien, sehingga klien bisa berinovasi dan lebih siap dalam menghadapi ketidakpastian yang ada. Dalam program *coaching*, *coach* tidak menjanjikan kesuksesan bisnis klien, melainkan bertanggung jawab untuk memberikan pendampingan dan pembinaan secara maksimal dan konsisten, sehingga mempengaruhi keberhasilan perusahaan maupun usaha mandiri.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Penyebaran COVID-19 yang kian merambat di Indonesia menyebabkan pemerintahan memutuskan untuk memberlakukan kebijakan pembatasan sosial berskala besar atau PSBB di berbagai daerah di Indonesia, yang memiliki tingkat urgensi yang tinggi. Dengan diberlakukannya program ini, menyebabkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia mengalami penurunan pada kuartal dua yang signifikan yakni sebesar 5,32% (BPS, 2020). Oleh karena itu, para pembisnis dan pemilik usaha mandiri harus memiliki kemampuan untuk menyikapi ketidakpastian akan perubahan kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah sewaktu-waktu.

Dalam upaya menekan jumlah kemerosotan ekonomi di Indonesia, komunikasi bisa menjadi salah satu solusi terbaik, yang diaplikasikan dengan melalui pelaksanaan program *coaching*. Program *coaching* mengedepankan kepentingan klien dalam menggali serta mengembangkan potensi terbaik yang ada pada diri mereka. Melalui penemuan potensi yang baik, akan turut mempengaruhi bagaimana cara klien menyikapi dan mengatasi sebuah permasalahan tertentu. Oleh karena itu, dalam eksekusi program *coaching*, para

*coach* juga perlu menggunakan strategi komunikasi yang relevan dengan kepentingan dan masalah yang sedang dihadapi oleh klien terkait. Terwujudnya sebuah tujuan program *coaching*, akan dipengaruhi oleh seberapa tepat pemilihan strategi komunikasi yang digunakan oleh para *coach*.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Sejalan dengan latar belakang dan identifikasi masalah, maka Dirumuskanlah sebuah rumusan masalah yaitu, “Bagaimana strategi komunikasi para *Coach* dalam upaya memenuhi kebutuhan bisnis *Client* pada masa COVID-19?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis memiliki beberapa tujuan penelitian tertentu, yakni:

1. Mengetahui strategi komunikasi yang telah digunakan oleh para *Coach* dalam mengkomunikasikan pesan bagi para *client* perusahaan di kala pandemi COVID-19.
2. Memahami strategi komunikasi yang efektif bagi *Coach* dalam mengkomunikasikan pesan kepada *Client* perusahaan dalam mengatasi masalah yang ada pada pandemi COVID-19.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kelangsungan penelitian ini diharapkan mampu memberikan berbagai kegunaan umum maupun khusus, antara lain:

#### **1. Kegunaan Umum**

Berikut ini merupakan kegunaan- kegunaan umum dari penelitian ini, yaitu:

- a. Penelitian ini berguna untuk mengetahui secara mendalam mengenai konsep strategi komunikasi yang digunakan oleh para *coach* untuk menyampaikan pesan yang efektif kepada klien.
- b. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai pedoman untuk penelitian lanjutan dengan topik masalah penelitian yang relevan.
- c. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar yang mendorong wawasan serta pengembangan ilmu, khususnya dalam ilmu komunikasi yang mengkaji tentang strategi komunikasi.

## **2. Kegunaan Khusus**

Secara khusus, penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai referensi dan memberikan pandangan bagi *coach* dalam penggunaan strategi komunikasi yang relevan dengan kebutuhan klien di masa pandemi COVID-19.

## **I.6 Sistematika Penelitian**

Penulisan penelitian ini akan dibagi ke dalam enam bab, sehingga dapat memberikan deskripsi yang lebih konkrit dan dipahami secara efektif. Ke- enam bab yang dimaksud memuat:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian yang memaparkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penelitian dari serangkaian penulisan penelitian ini.

## **BAB II: SUBJEK & OBJEK PENELITIAN**

Bab ini merupakan bagian yang menjelaskan secara mendalam tentang obyek dari penelitian ini yaitu, para *coach* yang berada di DKI Jakarta.

## **BAB III: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menggambarkan mengenai teori dan berbagai konsep yang memiliki pendekatan relevansi dengan kajian penelitian.

## **BAB IV: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang dipakai adalah deskriptif kualitatif, yang di dalamnya menjabarkan berbagai langkah terkait metode yang dipakai untuk mengumpulkan, menganalisa, serta mengolah dan membahasakan data yang diperoleh sehingga bisa dipahami dengan sederhana dan tepat.

## **BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, akan ada penjelasan tentang temuan penelitian yang berdasar pada kegiatan wawancara dan observasi, yang akan dibahas secara lanjut tentang konsep dan teori yang tertera dalam tinjauan pustaka.

## **BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan mencakup ulasan tentang kesimpulan dan saran, yang berisikan mengenai jawaban dari rumusan masalah dan saran peneliti untuk mengedepankan kualitas objek yang ditelaah.