

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di bulan Oktober pada tahun 2019 lalu diketahui ada virus baru bernama *Corona Virus Disease* atau biasa disebut dengan COVID-19 awal mula adanya virus itu di Asia, tidak lama kemudian media memberitakan bahwa virus tersebut sangat berbahaya dan menyebabkan China hingga menutup seluruh negaranya memulangkan orang-orang asing yang tidak berkepentingan untuk sementara waktu. Hingga 3 bulan lamanya China *lockdown* total dan tidak ada tanda-tanda virus tersebut akan mereda, pemberitaan semakin besar dan negara negara yang terdampak semakin banyak hingga Arab Saudi pun terpaksa untuk menutup ibadah umroh dan haji sementara waktu hingga aman. Sehebat itu COVID-19 mempengaruhi dunia, Amerika pun yang merupakan negara adidaya tidak mampu untuk mencegah dan menghilangkan virus ini.

COVID-19 hingga kini belum ditemukan penyebab utamanya, gejalanya secara pasti bahkan ada orang tanpa gejala juga dapat terkena virus tersebut dan apa-apa saja yang dapat memicu virus itu datang karena banyak sekali orang yang rajin berolahraga, bergaya hidup sehat, pola makan teratur, tidak berkeliaran di luar saat tidak berkepentingan, memakai masker dan tidak menuju tempat kotor dan kumuh masih saja terdampak oleh virus ini.

Berbulan bulan seluruh negara berupaya untuk menemukan vaksin demi memulihkan aktivitas seperti biasa, karena dampak yang terasa luar biasa adalah

ada pada dampak beberapa sektor dari perekonomian, pendidikan, transportasi, hingga kemanusiaan. Seluruh dunia menutup negaranya agar tidak ada kontaminasi dari negara lain yang mana otomatis akan menutup akses penerbangan pula.

Di dunia telah diberlakukan *lockdown* pertama kali pada bulan Januari 2020 diawali oleh Wuhan, China lalu mereka membuka kembali negaranya pada akhir Maret, setelah itu beberapa negara mengikuti *lockdown* demi mengamankan masyarakatnya. Pada awal diberlakukannya *lockdown* di Indonesia pada pertengahan bulan April 2020 lalu setelah itu seminggu kemudian pemerintah menerapkan kebijakan untuk memberhentikan sementara penerbangan ke seluruh Indonesia, karena pada saat yang bersamaan pada bulan Mei yang diprediksi akan terjadi pelonjakan penerbangan dalam rangka Idul Fitri dan budaya mudik.

Saat ini kondisi penerbangan sedang berada di roda paling bawah karena kebijakan *lockdown* dan pembatasan skala besar membuat seluruh kegiatan perjalanan udara terhenti. Data gabungan dari BPS dan Angkasa Pura selama 2013 hingga 2017 menunjukkan jumlah keberangkatan penumpang penerbangan di Indonesia paling sedikit pada 2014 sebanyak 85,3 juta orang. Adapun pertumbuhan keberangkatan penumpang penerbangan tertinggi sebesar 13,8% menjadi 98,1 juta orang terjadi pada 2016. Jumlah keberangkatan penumpang penerbangan Indonesia pada tahun terakhir, yakni pada 2017 sudah melampaui 100 juta orang atau mencapai 107,4 juta penumpang. Pada Tahun 2019 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali mencatat 11 juta penumpang dan 74.000 pergerakan pesawat dalam enam bulan pertama tahun 2019. Jumlah penumpang yang masuk dan keluar Bali melalui bandara ini mencapai 11.165.161 penumpang, meningkat 0,4%

dibandingkan periode yang sama tahun 2018. Lalu setelah pandemi Soekarno-Hatta tercatat dengan kepadatan lalu lintas hanya 524 per hari atau 43,6 persen dan setara dengan 1.200 penerbangan.

Pada awal pembukaan penerbangan kembali pada bulan Juni 2020 lalu terjadi sedikit demi sedikit kemajuan, namun pemerintah tetap menerapkan peraturan ketat untuk orang-orang yang akan bepergian dengan menggunakan transportasi udara yaitu dengan menyerahkan bukti bebas COVID berupa hasil *rapid test* maupun hasil test SWAB paling lama 3 hari sebelum keberangkatan, di bandara pula menyediakan test kesehatan tersebut, lalu mengisi aplikasi *e-hack*, menggunakan masker, mencuci tangan sesering mungkin, tidak berdesakan dan menjaga jarak antar penumpang (Kompas.com, 2020).

Perekonomian negara sedang diuji oleh datangnya bencana non alam ini. Seluruh perusahaan carut marut, mulai dari pedagang dengan berbagai anak perusahaan hingga pedagang kecil di pinggir jalan semuanya terdampak akibat ditutupnya seluruh akses bahkan antar kota pun kita harus melalui prosedur yang sangat ketat dan mematuhi protokol kesehatan.

Di antara 273 juta orang Indonesia yang diinstruksikan untuk tinggal di rumah, dampak besar dapat menyerang perekonomian Indonesia di luar penyebaran COVID-19 itu sendiri (*World Population Review*, 2020). Sebagai negara berkembang, Indonesia memiliki 760 ribu wiraswasta yang harus tetap bekerja di luar rumah. Meskipun beberapa pekerja mandiri dapat menciptakan ruang kerja yang fungsional di rumah, mereka masih membutuhkan keamanan finansial yang mungkin tidak sebanyak ketika mereka bekerja di luar. Menurut (Nikola, 2020)

Sementara itu, pengaturan jarak sosial ini berdampak pada banyak orang terutama yang harus bekerja di luar, sehingga mereka menjadi pengangguran karena berbagai alasan. Dilaporkan sebanyak 1,9 juta orang Indonesia telah kehilangan pekerjaan karena krisis manajemen yang lemah selama pandemi ini (Shalilah, 2020). Oleh karena itu, mengatasi dampak ekonomi COVID-19 dapat dilakukan melalui praktik tinggal di rumah. Selain itu, insentif dan penghargaan harus disiapkan untuk melindungi aktivitas ekonomi (Fenichel, 2013).

Indonesia merupakan negara dengan sumber daya alam yang sangat kaya, mulai dari laut, gunung, bukit, air terjun dan wahana permainan dari Sabang sampai Merauke memiliki ciri khasnya masing-masing tentunya sebagai orang Indonesia yang gemar *traveling* pesawat adalah salah satu alternatif kendaraan untuk kita dapat sampai pada tujuan kita mengingat Indonesia memiliki wilayah yang sangat luas hingga perjalanan darat dan laut saja tidak cukup kita tempuh karena memakan waktu yang cukup lama sedangkan kebanyakan orang ingin lebih memiliki banyak waktu di tempat tujuan dibandingkan di perjalanan untuk menghemat biaya dan tenaga.

Akibat adanya pandemi COVID-19, Indonesia menerapkan konsep segala sesuatu dikerjakan dari rumah mulai dari sekolah hingga bekerja, menutup segala akses untuk keluar rumah. Implementasi kebijakan *stay at home* semakin kompleks, namun Pemerintah masih memiliki peluang untuk mengelola kebijakan ini dengan lebih efektif. Teori Manajemen Kepatuhan menyebutkan tiga K yang mendukung budaya kepatuhan ini, misalnya, komunikasi, konfirmasi, dan koreksi. Komponen kunci tersebut memiliki manfaat untuk meningkatkan kepatuhan dalam menjaga

aktivitas sehari-hari (Lestari et al., 2015). Hal ini juga mempengaruhi aktivitas dari penerbangan di Indonesia, apabila seluruh pekerjaan dibatasi untuk bertatap muka maka tidak akan ada perjalanan bisnis, apabila semua tempat wisata ditutup maka tidak akan ada wisatawan yang berkunjung dan menyebabkan bisnis di bidang pariwisata mengalami *collapse*.

Pada masa modern ini, jasa transportasi kian pesat pertumbuhannya di masyarakat, transportasi udara khususnya telah merambah dan dapat ditumpangi oleh seluruh lapisan masyarakat karena kini pihak maskapai telah menyiapkan kelas ekonomi, bisnis maupun *first class* dengan pilihan harga dan fasilitas yang berbeda. Maka dari itu peran pengangkutan diharapkan dapat memberikan jasa sebaik mungkin sesuai dengan fungsinya, yaitu memindahkan barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.

PT Citilink Indonesia merupakan maskapai hasil dari ekspansi maskapai Garuda Indonesia, dengan kata lain Citilink merupakan anak perusahaan dari Garuda. Adanya Citilink ini merupakan salah satu ide baru untuk maskapai *Low Cost Carrier* (Untuk selanjutnya disebut sebagai LCC) yaitu maskapai dengan harga rendah namun fasilitas yang sama dengan maskapai bintang lima, dengan adanya maskapai ini maka semakin banyak kesempatan masyarakat untuk dapat mengelilingi Indonesia dengan pesawat LCC dan tidak khawatir mengenai fasilitas dan pelayanannya.

Di tahun 2020 ini merupakan tahun terberat bagi seluruh maskapai di dunia karena harus *off* untuk sementara waktu dan dalam jangka waktu yang tidak dapat diprediksi, namun Citilink masih dapat mempertahankan kiprah dan citranya di

level maskapai bintang 4 terbaik walau sedang dilanda krisis. Citilink menawarkan pembelian tiket dengan pemakaian beberapa bulan setelahnya dengan harga dibawah standar.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, maskapai ini telah cukup untuk memenuhi kriteria sebagai maskapai yang menerapkan protokol kesehatan yang baik. konsumen akan merasa aman dan nyaman dengan ketertiban yang telah diberlakukan dan berjalan selama masa pandemi seperti sekarang ini.

Berdasarkan latar belakang diatas pemegang tertarik untuk melakukan praktek magang di PT CITILINK INDONESIA dengan mengambil judul untuk laporan magang “PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN OLEH DIVISI *CORPORATE COMMUNICATION* PT CITILINK INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID-19.”

Peran *public relations* ini dijalankan oleh divisi *Corporate Communication* PT Citilink Indonesia, dimana pemegang ditempatkan.

## **1.2 Tujuan Magang**

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai pemegang dalam pelaksanaan magang, yakni:

- 1) Untuk mengetahui peran *public relations* yang dilakukan divisi *Corporate Communication* dalam upaya membangun kepercayaan terhadap penerapan protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis praktek *public relations* yang terjadi dengan menggunakan konsep dan teori yang ada dalam *public relations*.

### **1.3 Ruang Lingkup & Batasan**

Dalam pelaksanaan praktik kerja magang, tentunya Pemegang diberikan berbagai tanggung jawab yang harus dijalankan selama melakukan praktik magang. Pemegang melaksanakan magang di perusahaan maskapai LCC terbaik di Indonesia yaitu PT Citilink Indonesia. Pemegang memiliki ketertarikan mengenai dunia penerbangan, Selain itu, PT Citilink Indonesia dipilih sebagai tempat melakukan magang karena judul karya dengan perusahaan yang telah dipilih memiliki kesinambungan. Pemegang ditempatkan pada sebuah fungsi pada bagian *Corporate Communication* yang dibawah divisi *Secretary & CSR*. Kegiatan Pemegang yaitu bertanggung jawab dalam divisi tempat pemegang ditempatkan, tugas pemegang dalam penjabarannya memiliki tanggung jawab untuk melakukan komunikasi eksternal, seperti membuat *press release*, menjalin hubungan dengan media, *media monitoring*, hingga membantu mengkaji setiap kerja sama perusahaan dengan publiknya. Selain itu, pemegang juga memiliki tugas untuk membantu melancarkan *campaign* yang diselenggarakan perusahaan.

### **1.4 Lokasi & Waktu Magang**

#### **1.4.1 Lokasi Magang**

Pemegang melaksanakan program Magang di PT. Citilink Indonesia yang beralamatkan di *Management Support I Building Garuda City*, Soekarno-Hatta *International Airport* Tangerang 15111, Indonesia.

### **1.4.2 Waktu Magang**

Pemegang melakukan magang selama 4 (empat) bulan terhitung dimulai pada tanggal 10 Agustus 2020 sampai dengan 10 Desember 2020. Jam kerja di PT. Citilink Indonesia Pukul 07.00-16.00. Walaupun sedang masa pandemi namun magang tetap dilaksanakan dengan sistem bergantian *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) sesuai dengan kebijakan perusahaan.

