

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Awal tahun 2020, masyarakat digemparkan dengan kemunculan virus corona yang berasal dari Wuhan. Virus ini kemudian mulai menyebar ke berbagai negara dan Indonesia menjadi salah satu negara yang penyebarannya meluas dengan sangat cepat dan salah satunya Ibu Kota Jakarta terkena dampaknya. Menurut data yang diambil dari *official* akun *Twitter* resmi Kemenkes RI, sejak munculnya pertama kali di Indonesia hingga 3 Januari 2022, ada sebanyak 4.263.433 orang yang terinfeksi covid-19.



Gambar 1. 1 Data Kasus Covid-19 di Indonesia

Sumber: <https://www.bps.go.id/publication>

(Diakses pada Senin, 3 Januari 2022)

Coronavirus adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Beberapa jenis coronavirus diketahui menyebabkan infeksi saluran nafas pada manusia mulai dari batuk pilek hingga yang lebih serius seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome

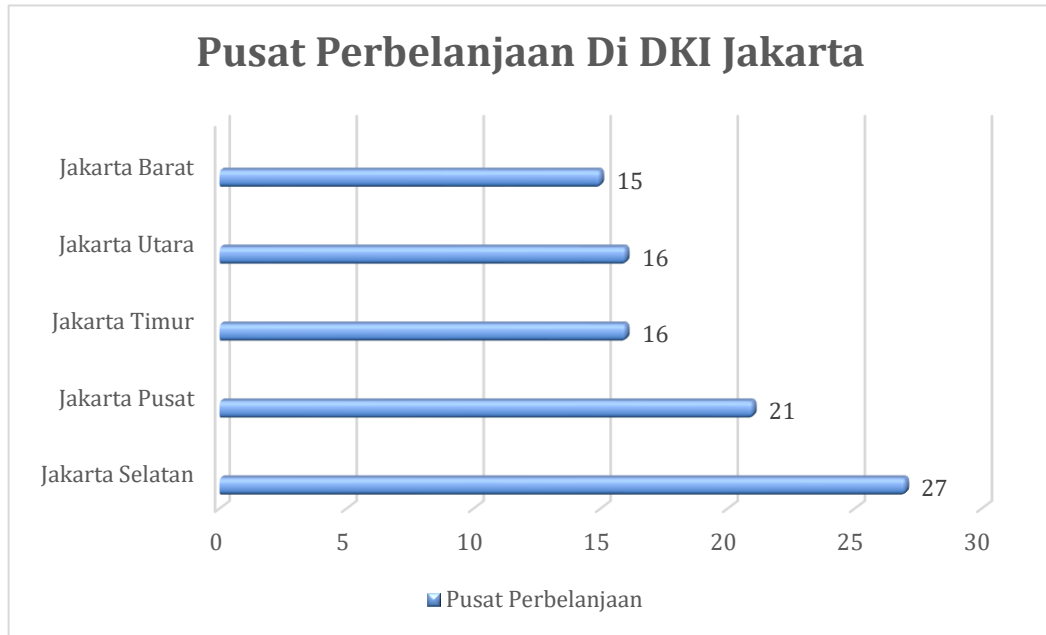
(SARS). Coronavirus jenis baru yang ditemukan menyebabkan penyakit Covid-19 (WHO, 2021).

Adanya covid-19 ini, membuat Pemerintah di seluruh dunia harus mengambil sebuah tindakan untuk membatasi penyebaran Covid-19, yaitu memberlakukan Lockdown atau melarang seluruh negara atau kota-kota yang paling terdampak covid untuk memasuki wilayah perbatasan mereka. Hal ini dilakukan agar penyebaran covid-19 dapat di tekan (Fotiadis et al., 2021). Pemerintah Daerah DKI Jakarta mengeluarkan peraturan Gubernur Nomor 33 tahun 2020 tentang pelaksanaan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) pada tanggal 10 April 2020 dinyatakan sebagai PSBB pertama di Indonesia. PSBB ini menjadikan kegiatan aktivitas di luar rumah sangat dibatasi, seperti pekerja kantoran menerapkan WHF (*Work From Home*), kegiatan pendidikan pun dilaksanakan secara online, restoran, mall, dan cafe tutup sementara agar mengurangi penyebaran Covid-19.

Keberadaan covid-19 ini tentunya menjadi masalah serius yang dihadapi terutama oleh Indonesia. Pasalnya tidak hanya sektor kesehatan yang menjadi masalah, namun pada masalah perekonomian juga. Permasalahan perekonomian ini disebabkan oleh penurunan aktivitas ekonomi masyarakat di era pandemi. Penurunan perekonomian ini tentunya berdampak pada sektor-sektor seperti pariwisata, industri, dan perdagangan, maupun pada sektor usaha seperti Mall. Peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sejak tanggal 10 april 2020 berdampak pada industri perbelanjaan, salah satu contohnya yaitu penutupan sementara pusat perbelanjaan atau mall. Penutupan pusat perbelanjaan atau mall mengakibatkan penurunan aktifitas masyarakat untuk melakukan pembelian kebutuhan, hal tersebut membuat penurunan penghasilan pada pelaku perdagangan.

Mall atau Pusat Perbelanjaan merupakan suatu arena yang memiliki arti tempat yang luas dalam suatu bangunan yang terdiri dari berbagai macam toko, baik supermarket, game online/timezone, toko buku, toko kaset, toko pakaian, kantin/cafe untuk nongkrong, toko ATK (alat tulis kantor), konter-konter elektronik dan didukung pula oleh satu atau lebih departement store yang dikelilingi oleh tempat parkir yang luas (Al-Hamdi, 2009: 51). Pusat perbelanjaan memainkan peran yang penting di sektor retail dan juga terus berkembang untuk menyatukan kebutuhan pelanggan, keinginan, gaya hidup, dan juga value (Telci, 2013). Hal ini yang mendorong pusat perbelanjaan saat ini masih menjadi salah satu destinasi utama bagi masyarakat walaupun customer dapat memenuhi kebutuhannya melalui online.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Pusat perbelanjaan di Jakarta pada tahun 2018 berjumlah 650 yang setara dengan 3.69% dari total pusat perdagangan yang ada di Indonesia.



Grafik 1.1 Pusat Perbelanjaan Menurut Provinsi

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) 2019

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat diketahui bahwa Jakarta Timur merupakan kota dengan urutan ke-3 dengan pusat perbelanjaan terbanyak di provinsi Jakarta yang sama dengan Jakarta Utara. Sebagai Ibu Kota Indonesia, Jakarta Timur menyumbang angka yang cukup besar terhadap jumlah pusat perbelanjaan di DKI Jakarta yaitu sebesar 16 pusat perbelanjaan yang masih beroperasi dan beberapa yang masih dalam proses pembangunan. Dengan adanya pandemic covid-19 di Indonesia pada Maret 2020, Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) mengatakan dalam Katadata.co.id (2020) mencatat hanya 80% jumlah gerai retail yang kembali beroperasi disebabkan minimnya jumlah pengunjung yang berbelanja di pusat perbelanjaan atau mall.

Selain itu, prediksi akan matinya pusat perbelanjaan dimasa depan menjadi masalah besar bagi para pihak terkait seperti developer untuk mencari jalan keluar guna mempertahankan industri mal dimasa depan. Menurut Green Street Advisors ‘‘Lebih dari 50% dari department store di mal-mal Amerika akan tutup permanen pada akhir 2021’’ (Thomas, 2020). Hal tersebut juga terjadi pada beberapa tahun terakhir di

Indonesia oleh beberapa department store yang tutup seperti yang terjadi pada Giant dan Matahari. Dampak pandemi mengakibatkan gerai ritel modern bertumbuhan.

Pusat Grosir Cililitan (PGC) merupakan pusat perdagangan dan perbelanjaan terbesar di Jakarta Timur yang berdiri pada 30 April 2004. Sejak Januari 2007, PGC telah menjadi pusat perbelanjaan pertama yang tersambung dengan halte Transjakarta Cililitan. Halte busway bisa diakses melalui tangga dari lantai 2 PGC menuju jembatan penyeberangan yang sudah tersambung dengan tangga. Pada tahun 2009, PGC menjadi pusat perbelanjaan pertama yang mempunyai halte busway yang berada di dalam gedung. Selain dilalui oleh Transjakarta, PGC juga dilalui oleh Bus Kopaja, Bus Sekolah, Mikrolet, dan banyak kendaraan umum lainnya karena PGC berada di perempatan lampu merah Cililitan. Di dekat PGC juga terdapat terminal Trans Halim yang melayani anda untuk pergi ke Bandara Halim Perdana kusuma maupun ke daerah sekitar bandara dan ada juga bus Agra Mas Bandara yang melayani anda untuk pergi ke Bandara Soekarno-Hatta.



Gambar 1. 2 Pusat Grosir Cililitan

Sumber: Website PGC

Kondisi pandemi covid-19 dan kebijakan-kebijakan yang ada seperti PSBB/Lockdown, new normal, PSBB transisi, PPKM, dan PPKM level membuat kondisi perdagangan atau mall sangat tidak stabil. Adanya penutupan mall atau pasar, pembatasan jam operasional, vaksinasi, dan lain-lain membuat terbatasnya aktivitas yang berada di dalam mall. Dalam hal ini, Pusat Grosir Cililitan (PGC) melakukan

penutupan sementara mulai 15 April hingga Juni 2020 guna mematuhi peraturan pemerintah dan hanya dapat menyediakan sejumlah tenant yang menjual kebutuhan dasar seperti kategori food & beverages, bank, dan farmasi melalui layanan pesan antar sedangkan bagi kategori beauty & health dan entertainment harus ditutup sementara.



Gambar 1. 3 Informasi Penutupan Sementara PGC

Sumber: Instagram PGC

Penutupan sementara Pusat Grosir Cililitan, tentunya menghambat operasional para tenant di tengah pandemi Covid-19. Hal tersebut terjadi hingga Juni 2020, saat Pusat Grosir Cililitan kembali dibuka dengan menerapkan kebijakan dan peraturan baru seperti pembatasan jumlah pengunjung dan waktu operasional tenant. Pusat Grosir Cililitan dengan menerapkan peraturan baru seperti membatasi jumlah pengunjung mall sebanyak 50% dan mengurangi waktu operasional setiap tenant.



Gambar 1. 4 Jam Operasional Pusat Grosir Cililitan

Sumber: Instagram PGC

Adanya kebijakan dan peraturan tersebut menyebabkan para tenant mengalami krisis berupa penurunan sales karena keterbatasan waktu dalam menjangkau customer. Hingga membuat sejumlah tenant di Pusat Grosir Cililitan yang terdiri dari kategori food & beverages, beauty & health, dan entertainment memilih untuk tutup. Dilansir dari Okezone.com, Menurut Ellen Hidayat selaku Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) DPD DKI Jakarta menjelaskan bahwa ketika suatu bisnis sudah memutuskan untuk tutup, maka akan sulit untuk meningkatkan traffic-nya customer maupun sales-nya (Herman, 2020).

Kesulitan yang dialami tenant di tengah pandemi Covid-19 dalam menjalankan kegiatan bisnisnya menimbulkan sejumlah keluhan. Dalam hal ini, peran Management PGC sebagai Pengelola, diperlukan sebagai pihak yang mengetahui dan memahami

kebutuhan setiap tenant untuk menyesuaikan kualitas pelayanannya sehingga dapat mengurangi kerugian para tenant. Oleh karena itu, pihak Manajemen Pengelola PGC sangat memperhatikan protokol yang harus dilakukan sesuai dengan arahan Pemerintah, seperti mengadakan wajib menggunakan masker; menjaga jarak 1-2 meter; adanya tempat untuk cuci tangan; pembatasan jam operasional; mengadakan vaksinasi gratis; mengadakan praktik PCR dan antigen; dan lain-lain.

Dapat dilihat bahwa peran Management Pengelola PGC dalam situasi krisis sangat penting, dikarenakan pada setiap permasalahan yang dialami oleh para tenant akan menjadi tanggungjawab utama dari Management Pengelola PGC sebagai pihak yang memiliki hubungan lebih erat dengan tenant. Oleh karena itu, dibutuhkan aktifitas oleh Management Pengelola PGC yang dapat membantu mempertahankan bisnis tenant di tengah pandemi Covid-19.

Berdasarkan penjelasan terkait diperlukannya peran Management Pengelola PGC pada situasi krisis Covid-19 di Pusat Grosir Cililitan menjadi suatu pembelajaran yang sangat penting, maka peneliti tertarik untuk meneliti Aktifitas Komunikasi Persuasif Pengelola Mall Pusat Grosir Cililitan (PGC) di Era Pandemi Covid-19.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Bagaimana Aktifitas Komunikasi Presuasif Pusat Grosir Cililitan (PGC) di Era Pandemi Covid-19 dengan kasus-kasus yang ada hingga saat ini, seperti PSBB, PPKM, dan cara menarik *tenant* dalam persewaan kios yang ada di PGC.

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana aktifitas komunikasi persuasif yang dilakukan oleh PGC dalam menghadapi kebijakan PSBB pada tahun 2020 (penggunaan masker, cuci tangan & Social Distancing)
2. Bagaimana aktifitas komunikasi persuasif yang dilakukan oleh PGC dalam menghadapi kebijakan PPKM pada tahun 2021 (penggunaan masker, cuci tangan, dan setelah vaksinasi)

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui aktifitas komunikasi persuasif yang dilakukan oleh PGC dalam menghadapi kebijakan PSBB pada tahun 2020
2. Mengetahui aktifitas komunikasi persuasif yang dilakukan oleh PGC dalam menghadapi kebijakan PPKM pada tahun 2021

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi para mahasiswa Ilmu Komunikasi untuk memperdalam ilmu tentang Komunikasi persuasif, khususnya Komunikasi Management dalam mengelola perusahaan saat Covid-19 atau kasus tertentu.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah peneliti dapat mengetahui secara langsung kegiatan Komunikasi persuasif Management yang dilakukan oleh Pengelola dalam perusahaan besar atau Pusat Grosir Cililitan (PGC). Bagaimana Pengelola Mall melakukan komunikasi saat adanya kasus-kasus seperti PSBB dan PPKM yang ditentukan oleh Pemerintah. Peneliti dapat mengetahui manfaat dari Aktifitas Komunikasi persuasif yang dilakukan oleh pihak management mall.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini mulai dilakukan di Jakarta pada bulan November 2021. Dalam melakukan proses penelitian, peneliti melakukan penelitian aktifitas komunikasi persuasif yang dilakukan di kantor pengelola Mall PGC (Pusat Grasir Cililitan). Proses Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dari bulan Januari 2022 sampai dengan Juli 2022.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan gambaran umum, ringkas, dan akurat tentang substansi penelitian. Berikut ini adalah beberapa topik yang dibahas dalam bab ini : Gambaran Penelitian, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN

Bab ini berisi teori-teori dari umum ke khusus, disertai dengan penelitian sebelumnya dan diikuti dengan kerangka penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pendekatan, metode, dan aktifitas yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang menjawab masalah penelitian dijelaskan dalam bab ini dengan metode kualitatif dengan cara memahami objek yang diteliti menurut perspektif peneliti. Metode ini bertujuan untuk memahami dan menafsirkan makna dari suatu fakta, gejala atau realita dalam situasi tertentu. Peristiwa tersebut kemudian ditelusuri tidak hanya pada pandangan permukaannya saja, tapi secara mendalam. kemudian diidentifikasi dengan teori yang sesuai. Setelah itu, pemahaman pada satu atau lebihnya masalah atau fenomena akhirnya bisa dikembangkan..

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian serta disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan harus diawali dengan hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teori yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran terkait dengan manfaat penelitian.