

# KOMUNIKASI KRISIS DALAM NEW NORMAL

Oleh:

Irene Silviani.<sup>1)</sup>

Inggrit Febriani Pardede<sup>2)</sup>

David Cardona Sembiring<sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan<sup>1,2,3)</sup>

E-mail:

[irenesilviani@gmail.com](mailto:irenesilviani@gmail.com)<sup>1)</sup>

[ifebrianipardede@gmail.com](mailto:ifebrianipardede@gmail.com)<sup>2)</sup>

[davidcsembiring3@gmail.com](mailto:davidcsembiring3@gmail.com)<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*The Covid-19 pandemic hit the world, and Indonesia was included. Indonesia fought against Covid-19 by modifying the lockdown policy to become a large-scale social limitation (PSBB) that was local in accordance with the severity of the province, district or city. During this pandemic, the world economy and Indonesia experienced a slowdown. The government and strategic study institutions predict that Indonesia will grow low or even negative in 2020. For this reason, the Government is trying to schedule a New Normal policy so that the economic impact of the pandemic does not result in a prolonged crisis. This policy is related to development planning where the Government has set programs, targets and major projects in the National Medium-Term Development Plan (RPJMN) 2020-2024. The government needs to review the medium-term plan considering that in 2020 all programs will shift their focus to handling Covid-19. The government has 3 alternatives in medium-term planning, whether it sticks with the original plan, makes moderate revisions, or replaces it with a new plan by basing the updated assumptions with the coming of the Covid-19 pandemic and the accompanying economic impact.*

**Keywords:** *Communication, Crisis, New Normal*

## ABSTRAK

Pandemi Covid-19 melanda dunia, dan Indonesia termasuk di dalamnya. Indonesia berjuang melawan Covid-19 dengan memodifikasi kebijakan karantina wilayah (lockdown) menjadi pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang bersifat lokal sesuai tingkat keparahan di wilayah provinsi, kabupaten, atau kota. Selama masa pandemi ini, perekonomian dunia dan Indonesia mengalami pelambatan. Pemerintah dan lembaga kajian strategis memprediksi Indonesia tumbuh rendah atau bahkan negatif di tahun 2020. Untuk itu, Pemerintah berupaya mengagendakan kebijakan Normal Baru agar dampak ekonomi akibat pandemi tidak sampai menimbulkan krisis yang berkepanjangan. Kebijakan ini berhubungan dengan perencanaan pembangunan dimana Pemerintah sudah menetapkan program, target, dan major projects di Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Pemerintah perlu melakukan penelaahan kembali terhadap rencana jangka menengah mengingat pada tahun 2020 semua program dilakukan pengalihan fokus untuk penanganan Covid-19. Pemerintah mempunyai 3 alternatif dalam perencanaan jangka menengah, apakah tetap dengan rencana semula, melakukan revisi moderat, atau mengganti dengan rencana yang baru dengan mendasarkan asumsi yang sudah diperbaharui dengan datangnya pandemi Covid-19 dan dampak ekonomi yang mengiringinya.

**Kata Kunci:** *Komunikasi, Krisis, New Normal*

## 1. PENDAHULUAN

Pandemi Corona Virus Disease (COVID-19) memberikan guncangan

dalam segala aspek kehidupan manusia, tidak hanya bidang kesehatan tetapi juga ekonomi, sosial, budaya, dan politik.

Sejauh ini, kita bertanya-tanya: Pelajaran apa yang dapat kita ambil dari adanya Pandemi?

Perubahan yang terjadi pada segala aspek kehidupan membawa kita pada era baru yang dikenal dengan Kehidupan baru New Normal, bahwasannya kita memasuki kondisi untuk berdamai dengan Pandemi virus corona.

Tuntutan ekonomi menjadi latar belakang diberlakukannya Era New Normal. Demikian masyarakat tetap dapat melakukan beraktivitas secara normal, namun tetap mengindahkan protokol kesehatan yang telah dibuat oleh Pemerintah.

Adapun, peran penting pemimpin supaya Era Kehidupan Baru New Normal dapat berjalan dengan baik sebagai pihak perumus regulasi sekaligus memberi arahan terpusat untuk masyarakat. Berkaca dari negara terdampak virus corona lainnya, seperti Italia. Negara tersebut sempat menjadi Negara predikat pertama di dunia dengan banyak korban jiwa terpapar Covid-19, namun kini jumlah korban positif mulai menyusut dan jumlah korban sembuh semakin bertambah.

Dalam hal ini, peranan jajaran pimpinan di Italia secara tegas dan jelas melaksanakan kebijakan yang telah dirumuskan dengan memberlakukan sanksi tegas pula sehingga menciptakan kepatuhan masyarakat Italia.

Memasuki era New Normal, diharapkan pemimpin Indonesia belajar dari kepemimpinan di Italia yang mampu memberikan regulasi jelas dan tegas sehingga masyarakat patuh pada protokol kesehatan sesuai dengan regulasi yang ada.

Meski beraktifitas ekonomi secara normal, tetapi masyarakat tetap aman dan tidak panik akan berdampingan dengan Covid-19 karena patuh akan protokol kesehatan. Terciptanya kepatuhan masyarakat juga dapat memberikan dampak berkurangnya korban positif Covid-19.

Memasuki era New Normal, sebaiknya Pemerintah juga memberikan batasan akan aktifitas normal yang dijalankan oleh masyarakat. Melalui arahan pimpinan setempat, sebaiknya telah dilakukan pemetaan terkait dengan daerah yang aman dan tidak aman jika dilaksanakan aktivitas normal.

Adanya pemetaan daerah tersebut sebagai upaya preventif sehingga masyarakat dapat menghindari daerah dengan label tidak aman, atau tidak memenuhi indikator daerah yang dapat diberlakukan kehidupan baru New Normal.

Dalam hal ini, pimpinan daerah setempat harus cepat dalam pengambilan keputusan jika korban jiwa bertambah akibat adanya New Normal. Hal sama yang sebaiknya dilakukan pemimpin daerah setempat tetap tanggap memberikan pelayanan publik terkait dengan kesehatan, ekonomi, dan lainnya untuk masyarakat.

Pada saat krisis seperti ini masyarakat sangat mengandalkan kinerja pemerintah. Sudah seharusnya pemerintah meyakinkan masyarakat bahwa mereka terlindungi dan dapat menggantungkan sepenuhnya kepada pemegang kebijakan dilihat pada kebijakan yang pemerintah ambil dalam menangani Covid-19. Ini merupakan wujud kepercayaan publik kepada pemerintah.

Seringkali pemerintah gagal dalam mengelola komunikasi krisis yang justru malah menambah kepanikan di masyarakat. Komunikasi yang efektif memerlukan pemahaman tentang komunikator, tujuan, pesan, cara penyampain dan target khalayak yang dituju.

Tentu pelambatan pertumbuhan ekonomi menjadi salah satu dampak yang dirasakan di seluruh daerah di Indonesia. Lebih-lebih ketika pendapatan bergantung pada pajak, sebagaimana pemerintah provinsi yang memiliki ketergantungan kuat terhadap pajak kendaraan bermotor, bea balik nama ataupun pajak bahan bakar kendaraan bermotor, maka tentu potensi penurunan pendapatan sangatlah besar. Setidaknya untuk tahun 2020, namun demikian tidak tertutup kemungkinan berlanjut untuk tahun 2021 dan 2022.

Kondisi yang demikian jelas memerlukan penyesuaian kebijakan anggaran. Tidak terkecuali dalam perspektif pembangunan infrastruktur secara luas. Pada awal pandemi ini pun APBN dan APBD telah diesuaikan. Namun sejauh mana penyesuaian tersebut akan efektif, sangatlah bergantung pada berjalannya roda ekonomi pada era New Normal ini. Semakin lambat roda ekonomi berjalan maka akan semakin besar pula goncangan terhadap APBN/APBD kita sehingga penyesuaian terhadap pembangunan infrastrukturpun akan semakin diperlukan.

Menyikapi kondisi yang demikian maka pemetaan terhadap proyek pembangunan infrastruktur strategis harus dilakukan secara cermat sebagai acuan melakukan penyesuaian pembangunan. Terlebih pada infrastruktur yang memiliki

relasi langsung dengan transportasi, pertanian, perumahan, energi, dan ekonomi kerakyatan. Pada level nasional tentu proyek strategis nasional menjadi acuan, sedangkan pada level daerah memiliki rentang yang lebih luas sesuai dengan rencana pembangunan jangka menengah tiap daerah.

Berikutnya adalah reorientasi pembangunan infrastruktur. Salah satu dampak besar dari pandemi Covid-19 adalah banyaknya tenaga kerja yang dirumahkan, khususnya di sektor informal. Berdasarkan data Kementerian Ketenagakerjaan per 1 Mei 2020, jumlah pekerja sektor formal yang telah dirumahkan akibat pandemi 1.032.960 orang dan pekerja sektor formal yang di-PHK 375.165 orang. Adapun pekerja sektor informal yang terdampak sebanyak 314.833 orang. Total pekerja sektor formal dan informal yang terdampak Covid-19 adalah 1.722.958 orang.

### ***Apa itu komunikasi krisis?***

Komunikasi krisis dapat di definisikan secara luas sebagai pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran informasi yang di perlukan untuk mengatasi situasi krisis. Dari definisi di atas bahwa strategi komunikasi krisis merupakan bagian penting dalam manajemen krisis untuk melakukan komunikasi yang intens dengan masyarakat dan menyaring informasi-informasi yang dibutuhkan. Informasi yang kadang tidak jelas dari mana sumbernya dan 10 kebenarannya masih dipertanyakan juga memunculkan rumor yang justru akan membingungkan masyarakat, maka dari itu peran humas harus selalu proaktif menanggapi dan

memberikan informasi secara cepat dan tepat untuk meminimalisir rumor tersebut.

Dalam membuat komunikasi krisis harus dengan perencanaan yang jelas. Sehingga banyak akademisi menyarankan agar pemerintah Indonesia menggunakan model Crisis Emergency Risk Communication seperti yang dilakukan Amerika baru-baru ini. Model ini memiliki tahapan dalam strategi penyampaianya mulai dari Pre crisis (sebelum krisis), Initial event (awal krisis), Maintenance (selama krisis), Resolution (resolusi), dan Evaluation (evaluasi).

Memasuki awal krisis, langkah yang dilakukan pemerintah ialah menyediakan informasi satu pintu. Diharapkan langkah ini dapat memudahkan sirkulasi dan mencegah kesimpangsiuran berita di lingkungan publik.

Pemerintah perlu menyusun pesan yang akan ditargetkan kepada publik mengenai krisis yang terjadi, beberapa konsekuensi dan sikap antisipasi pemerintah. Fase initial crisis ini bertujuan supaya publik bersiaga terhadap langkah yang diambil pemerintah selanjutnya.

Setelah melewati fase awal krisis yang baik, maka akan memudahkan pemerintah untuk melewati fase-fase berikutnya. Informasi yang dikonsumsi publik akan mengalami peningkatan kepada kepercayaan terhadap pemerintah. Pemerintah harus memaparkan metode penanggulangan keadaan darurat dan resolusi pemulihan setelah krisis.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Secara umum, menurut Wasesa (2005:164) menyatakan bahwa komunikasi krisis adalah strategi mengkomunikasikan apa yang ingin dikatakan, ingin dilakukan dan apa

yang sudah dilakukan organisasi dalam merespon krisis.

Komunikasi merupakan point penting dalam setiap kegiatan kehumasan dalam menjaga citra positif lembaga pemerintah di mata masyarakat. Komunikasi yang tidak baik akan menimbulkan hubungan yang tidak baik pula antara humas pemerintah dengan masyarakat. Sehingga pada saat adanya permasalahan mengenai kebijakan yang ditentang oleh masyarakat dan humas tidak bisa menangani dengan cepat maka bisa berkembang menjadi suatu krisis. Krisis sebagai proses di sampaikan G. Harrison (2005:11) ketika melakukan riset tentang strategi komunikasi sebagai dasar melaksanakan manajemen krisis, bahwa krisis merupakan suatu masa yang kritis berkaitan dengan suatu peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif terhadap organisasi. Karena itu, keputusan cepat dan tepat perlu dilakukan agar tidak memengaruhi keseluruhan operasional organisasi. Pengambilan keputusan pasti memerlukan pemrosesan informasi langkah berani untuk meminimalkan akibat yang tidak diinginkan. Sebuah krisis cenderung menjadi sebuah situasi yang menghasilkan efek negatif yang memengaruhi organisasi dan publiknya, produknya, dan reputasinya (Fearn-Banks,2007; Mitroff, 2005 dalam Kriyantono 2015:198). Krisis tidak dapat dihindari, tapi kemungkinan masih bisa dicegah.

Strategikomunikasi krisis merupakan bagian penting dalam manajemenkrisis untuk melakukan komunikasi yang intens denganmasyarakat dan menyaring informasi-informasi yang dibutuhkan. Strategi komunikasi krisis kurang begitu dipahami danpengetahuan tentang krisis belum ada, karena tiga strategi yang harus bisa dilakukan pertama yaitu mengidentifikasi sumber-sumberinformasi, mengumpulkan informasi,dan menganalisis informasi. (Irene Silviani, 2020: 123-126)

...

### 3. METODE PENELITIAN

Informasi jurnal di ambil dari berbagai sumber kemudian diambil ringkasan dari sumber tersebut yang dijadikan satu menjadi bahan bacaan.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelang kenormalan baru ('new normal'), kasus baru melonjak nyaris seribu. Namun bukan berarti semua wilayah di Indonesia mengalami lonjakan angka COVID-19. Pemerintah menjelaskan soal kondisi ini.

"Apakah hampir seribu kasus itu ada di seluruh Indonesia? Apakah sudah melihat distribusinya?" kata Juru Bicara Pemerintah untuk Penanganan COVID-19 Achmad Yurianto mengawali penjelasan dengan gaya bertanya, kepada detikcom, Minggu (7/6/2020).

Data COVID-19 di Indonesia pada Sabtu (6/6) kemarin menunjukkan ada 993 kasus baru COVID-19. Dari 34 provinsi dan 421 kabupaten/kota yang tercatat mengalami kasus virus Corona, ada sejumlah provinsi yang mengalami nol kasus baru, yakni Aceh, Bengkulu, Sulawesi Tenggara, Sulawesi barat, dan NTT. Peningkatan kasus terbanyak ada di Jawa Timur, DKI, Sulut, dan Papua.

"Ini terkait status epidemi kabupaten/kota yang tidak sama. Maka, perlakuan juga tidak sama," kata Yurianto.

Maka, tidak semua daerah akan menjalankan 'new normal' secara serentak. Apabila suatu daerah punya angka penyebaran COVID-19 yang tinggi, 'new normal' tidak serta-merta diterapkan.

New normal ditempuh pemerintah untuk menyelamatkan kondisi perekonomian negara, serta menekan risiko PHK karyawan oleh pelaku industri.

Opsi new normal yang kemungkinan besar akan dipilih Pemerintah RI diprediksi dapat menyelamatkan kondisi perekonomian nasional. Selama masa pandemi COVID-19, pertumbuhan ekonomi Indonesia tercatat anjlok, meskipun pada kuartal I 2020 pertumbuhan ekonomi masih positif di level 2,97%.

Pemerintah menargetkan, pertumbuhan ekonomi Indonesia bisa tetap positif pada kuartal II dan kuartal III 2020 di ambang 2,3%-2,5%. Penerapan new normal diharapkan dapat menyokong pertumbuhan ekonomi tersebut. Dengan beroperasinya sektor industri, perekonomian dapat bergeliat kembali dan mengontrol pertumbuhan ekonomi.

Saat ini, angka pasien COVID-19 di Indonesia masih menunjukkan peningkatan. Tercatat sudah lebih 30 ribu orang yang terinfeksi virus Corona hingga Juni 2020. Dalam kondisi saat ini, tenaga medis harus bekerja keras menangani para pasien. Oleh sebab itu, bantuan seperti APD, masker, dan peralatan medis lainnya masih sangat diperlukan agar mereka dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal dan terhindar dari penularan virus Corona.

Pun halnya dengan sejumlah orang yang kehilangan pekerjaan dan sulit mendapatkan pemasukan. Mereka membutuhkan uluran tangan masyarakat buat meringankan beban perekonomian, seperti bantuan makanan hingga uang tunai.

Kebangkitan Indonesia pasca dihantam gelombang pandemi tidak hanya bergantung pada kebijakan pemerintah. Masyarakat juga dapat berpartisipasi dengan saling membantu untuk sama-sama bangkit dari keterpurukan.

## 5. SIMPULAN

Selama krisis dan keadaan darurat, keprihatinan utama audiens adalah tentang kesehatan dan keselamatan fisik, akses terhadap makanan dan layanan penting, kemampuan untuk pergi bekerja dan memiliki cukup uang. Kekhawatiran publik harus selalu diatasi saat mengembangkan tujuan komunikasi dan pesan utama. Beberapa tujuan komunikasi selama krisis, misalnya, memastikan bahwa masyarakat memiliki cukup makanan, air, dan perawatan medis, mencegah kepanikan publik ketika ada kematian yang tinggi, membuat beberapa pesan penting berulang-ulang misalnya jaga jarak, sering mencuci tangan, orang yang sakit harus tinggal di rumah dan tidak pergi ke kantor atau sekolah.

Berkomunikasi secara tepat, transparan, dan kredibel selama situasi krisis adalah keterampilan utama kepemimpinan. Perlu diingat bahwa berkomunikasi selama krisis dan keadaan darurat berbeda dengan berkomunikasi selama kondisi normal. Hal ini membuat komunikasi saat masa krisis merupakan bagian penting dari pendekatan kepemimpinan secara keseluruhan untuk mengatasi masalah khususnya pandemi Covid-19. Selama krisis, kejadian tak terduga dan tidak biasa, atau situasi yang tidak stabil dan berbahaya dapat membawa perubahan mendadak. Tantangan yang mungkin dihadapi selama pandemi adalah situasi yang parah tidak terbayangkan.

Memahami pola krisis dapat membantu pelaku komunikasi mengantisipasi kebutuhan informasi masyarakat, pemangku kepentingan, dan media.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

Silviani, Irene. 2020. *Public Relations Sebagai solusi Komunikasi Krisis*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka

Supramadani, Dania. 2020. *Komunikasi Krisis Pemerintah Di Tengah Pandemi Covid-19*.  
<https://www.suara.com/yoursay/2020/06/08/092611/komunikasi-krisis-pemerintah-di-tengah-pandemi-covid-19>

Nugrahaeni, Ratu. 2020. *Kehidupan baru New Normal*.  
<https://www.viva.co.id/vstory/opini-vstory/1218659-kehidupan-baru-new-normal-dan-ekspektasi>

Basri, Alwin. 2020. *Pembangunan Infrastruktur Di Tengah New Normal*.  
<https://www.suaramerdeka.com/news/opini/231201-pembangunan-infrastruktur-di-tengah-new-normal>

News.detik.com. 2020. *Pemerintah Jelaskan Soal Kasus Baru Corona Nyaris Seribu Jelang New Normal*.  
<https://news.detik.com/berita/d-5043967/pemerintah-jelaskan-soal-kasus-baru-corona-nyaris-seribu-jelang-new-normal>

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200616191535-297-514013/menyelamatkan-ekonomi-indonesia-melalui-penerapan-new-normal>