

KOMUNIKASI KRISIS DI TENGAH PANDEMI COVID 19 GBI PONDOK TOBA DELI SERDANG

Oleh:

Dewi Sartika Butar Butar¹⁾

Irene Silviani²⁾

Universitas Darma Agung, Medan. ^{1,2)}

E-mail: dewicilis10@yahoo.com¹⁾

irenesilviani@gmail.com²⁾

Covid – 19 pandemic has changed the structure of human life, especially in the field of communication, which resulted in a communication crisis in the middle of the GBI Pondok Toba community. This study aims at analyzing crisis communication in the middle of Covid – 19 pandemic of GBI Pondok Toba Deli Serdang. This research uses descriptive qualitative research methods. As a result of this pandemic has resulted in a communication crisis ranging from a lack of understanding of the Covid – 19 pandemic, ignoring government recommendations to use masks and other protective devices, the emergence of several conflicts in the congregation's household due to financial factors and other individual problems, reduced family feeling because of the thought to keep a distance even though it can be done through the media and the lack of attention of church leaders for disadvantaged congregants, widows and the elderly. Church leaders must change the way they communicate to provide solutions to the communication of the crisis that occurred.

Keywords: Crisis communication in the middle of the Covid 19 pandemic, GBI Pondok Toba Deli Serdang Church

ABSTRAK

Pandemi covid 19 telah mengubah tatanan kehidupan manusia terutama dalam bidang komunikasi, yang mengakibatkan adanya komunikasi krisis ditengah masyarakat GBI Pondok Toba. Akibat dari pandemi ini telah mengakibatkan krisis komunikasi mulai dari kurangnya pemahaman dari pandemi covid 19, mengabaikan anjuran pemerintah untuk menggunakan masker dan alat perlindungan yang lainnya, munculnya beberapa konflik dalam rumah tangga jemaat karena faktor keuangan dan masalah individu lainnya, berkurangnya rasa kekeluargaan karena adanya pemikiran untuk menjaga jarak walaupun itu bisa dilakukan melalui media dan kurangnya perhatian pemimpin gereja bagi jemaat yang kurang mampu, kaum para janda dan lansia . Para pemimpin gereja harus mengubah cara komunikasi mereka untuk memberi solusi dari komunikasi krisis yang terjadi.

Kata Kunci: Komunikasi krisis di tengah pandemi Covid 19, Jemaat GBI Pondok Toba Deli Serdang.

1. PENDAHULUAN

Pada tahun 2020 adalah tahun dimana kita tidak dapat membayangkan akan terjadinya suatu krisis yaitu wabah covid 19 yang melanda seluruh dunia. Wabah ini telah mengakibatkan krisis dalam berbagai aspek

kehidupan baik itu dibidang kesehatan, perekonomian, pendidikan dan bidang yang lainnya. Virus ini yang sering disebut covid 19 yaitu corona virus disease atau lebih dikenal dengan Virus Corona.

Penyebaran virus ini terbilang sangat pesat sekali karena dalam kurun waktu yang cukup singkat ini penyebarannya sudah sampai ke berbagai wilayah Indonesia.

Hal ini tidak terlepas juga memberi dampak yang tidak baik bagi umat Kristen dalam menjalankan ibadahnya. Demikian halnya bagi GBI Pondok Toba Deli Serdang mengalami berbagai krisis didalamnya. Adapun masalah yang timbul adalah kurangnya pemahaman jemaat gereja *tentang covid 19*, mengabaikan anjuran pemerintah untuk menggunakan masker dan alat perlindungan yang lainnya, munculnya beberapa konflik dalam rumah tangga jemaat karena faktor keuangan dan masalah individu lainnya, berkurangnya rasa kekeluargaan karena adanya pemikiran untuk menjaga jarak walaupun itu bisa dilakukan melalui media dan kurangnya perhatian pemimpin gereja bagi jemaat yang kurang mampu, kaum para janda dan lansia. Oleh karena permasalahan inilah penulis merasa tertarik untuk membuat penelitian. Pada bagian penelitian ini menjelaskan pentingnya komunikasi krisis sebagai solusi dari permasalahan dengan melibatkan *stake holder* didalamnya.

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 meresponkrisis.

Sedangkan Komunikasi krisis menurut Fearn –Banks (2002:2) berpendapat bahwa: *crisis communication is the dialog between the organization dan its publics prior to, during, and after the negative occurrence*". Yang artinya

menyatakan bahwasanya krisis komunikasi adalah dialog yang terjadi antara perusahaan dan publik dalam waktu sebelum dan sesudah krisis . Sherry (2010:20) juga mengatakan “ *crisis communication can be defined broadly as the collection, processing, addisemination of information reguired to address a crisis situation*”. Yang artinya komunikasi krisis secara luas dapat didefinisikan sebagai pengumpulan, dan penyebaran informasi yang diperlukan untuk mengatasi situasi krisis.

Komunikasi krisis harus memiliki dasar yaitu adanya respon terhadap krisis yang terjadi, dengan menyampaikan informasi yang jelas dan terbuka kepada komunikan melalui yang memiliki kepentingan (*stake holder*) secara langsung maupun dilakukan secara tidak langsung. Jika dalam hal ini gagal dilaksanakan maka publik akan memiliki cacat kepercayaan kepada pihak tersebut.

Dalam penanganan kasus *Covid-19* membutuhkan peran *stake holder* sebagai bagian terpenting dari komunikasi krisis agar bisa langsung merespon atas krisis yang sedang terjadi. Akan tetapi sebelum komunikasi krisis dilakukan, perlu dilakukan manajemen krisis terlebih dahulu, karena manajemen krisis ini adalah bentuk upaya untuk mempersiapkan strategi, cara untuk menghadapi dan menangani krisis yang terjadi seperti Covid 19 ini.

Strategi manajemen pengetahuan krisis menurut Coombs (2010:25) dalam Kriyantono (2012:208), “*is behind the scene,*” yaitu terjadi didalamkerjatim manajemen krisis. Manajemen krisis bukan hanya *Public Relations* tapi juga seseorang yang mempunyai wewenang penuh dalam mengambil keputusan.

3. METODEPELAKSANAAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini dilakukan berdasarkan

wawancara , observasi dan pengalaman penulis sebagai jemaat GBI Pondok Toba Deli Serdang. Melalui metode ini diharapkan akan member jawaban secara abstrak maupun umum atas pertanyaan dalam suatu penelitian dasar.

Menurut Moleong (2009:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara *holistic* bermaksud untuk memahami hal apa yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu perilaku , persepsi , motivasi, maupun tindakannya, dan secara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa.

Dalam penelitian ini, peneliti lebih menekankan proses daripada hasil penelitian, dan penelitian ini menghasilkan data tertulis dan lisan dari orang – orang yang diteliti. Selain itu penelitian ini berusaha menggambarkan, menganalisis kondisi krisis yang sedang terjadi. Penelitian ini dilaksanakan di Gereja Bethel Indonesia Pondok Toba yang beralamat di jl. Karyawan. Komplek Davarel, Deli Serdang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dalam upaya untuk meneliti data yang di peroleh dari beberapa informan selama penelitian berlangsung. Pengumpulan data dilakukan secara bersamaan dengan analisis data di lapangan serta memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah benar dari temuan penelitian. Setelah data dikumpulkan kemudian data tersebut dikaji dan dihubungkan dengan kejadian yang real yang terjadi di lapangan serta melakukan analisis hasil penelitian dengan teori yang digunakan agar diperoleh hasil penelitian yang valid.

Berdasarkan penelitian dalam analisis data bahwa proses komunikasi dilakukan secara langsung, hal ini dilakukan agar masing – masing pihak bisa saling memberi respon dan mengetahui permasalahan yang sesungguhnya di lapangan. Komunikasi langsung ini

dilakukan agar komunikasi bisa berjalan dengan lancar secara terus–menerus dan memperoleh hasil penelitian yang diinginkan.

Berdasarkan hasil penyajian data yang diperoleh maka hal-hal yang harus dilakukan pemimpin gereja untuk mengatasi permasalahan yang timbul di GBI Pondok Toba adalah sebagai berikut:

1. Rutin memberi informasi terkait bahaya *Covid 19* secara langsung. Hal ini dilakukan secara langsung karena sebagian jemaat tidak memiliki alat media yang bisa mengakses informasi *Covid 19* yang terbaru. Sehingga mereka hanya mendengar informasi dari orang – orang disekitar mereka tanpa memikirkan kebenaran dari informasi tersebut. Maka dari itu para pemimpin gereja memiliki peran yang sangat yang penting dalam memberi dan penyampai informasi dengan melakukan kunjungan serta tetap menerapkan protokol kesehatan saat melakukan kunjungan. Maka dari itu para jemaat akan mengerti dan memahami bahaya dari virus *Covid 19* ini.
2. Memberi bantuan bagi jemaat yang kurang mampu, para lansia dan janda. Salah satu dampak dari wabah *Covid 19* ini adalah banyaknya PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) yang memberi masalah besar bagi setiap jemaat dan para pekerjaan harian yang tidak lagi

memiliki penghasilan setiap harinya. Para jemaat berharap dan menunggu untuk diberi bantuan dari pihak gereja, dan memang hal inilah yang harus dilakukan gereja untuk memperhatikan setiap jemaatnya, walaupun itu tidak dilakukan hingga sekarang.

3. Berusaha memberi solusi kepada setiap permasalahan dari setiap jemaat. Dampak dari wabah virus *Covid 19* ini dirasakan oleh semua orang maka dari para pemimpin gereja harus mampu memberi pemahaman bahwa apapun masalah yang dihadapi jemaat terutama dalam bidang keuangan, mereka harus mampu mengendalikan diri, bersabar dan mengandalkan Tuhan. Seperti yang tertulis di Matius 6:31-34 “31 Sebab itu janganlah kamu khawatir dan berkata: Apakah yang akan makan? Apakah yang akan kami minum? Apakah yang akan kami pakai? 32 Semua itu dicari bangsa-bangsa yang tidak mengenal Allah. Akan tetapi Bapamu yang disorga tahu, bahwa kamu memerlukan semuanya itu, 33 Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan kebenarannya, maka semuanya itu akan ditambahkan kepadamu, 34 Sebab itu janganlah kamu khawatir akan hari esok, karena hari esok mempunyai kesusahannya sendiri cukuplah untuk sehari.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Komunikasi yang terjadi di GBI Pondok Toba kurang berjalan dengan baik, karena penyampaian informasi tentang bahaya *Covid 19* hanya dilakukan melalui media saja, padahal ada beberapa jemaat yang tidak memiliki alat media yang tidak bisa mengakses informasi tersebut secara terus – menerus.
2. Kurangnya perhatian pemimpin gereja kepada jemaat yang kurang mampu terutama yang mengalami PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), para kaum lansia dan janda yang memang sudah seharusnya diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

Sari, Puspita. 2016. *Mengelola dan Memenangkan Citra di Mata Publik.* Jakarta: **Libra.**

Silviani, Irene. 2020. *Public Relations sebagai Solusi Komunikasi Krisis.*

Surabaya: Scopindo

Media Pustaka.

[https://www.suara.com/yoursay/2020/06/08/092611/komunikasikrisis-pemerintah-di-tengahpandemi-covid-19.](https://www.suara.com/yoursay/2020/06/08/092611/komunikasikrisis-pemerintah-di-tengahpandemi-covid-19)

<https://www.kompasiana.com/sitinuramanah/5e734c20ea4d966b2e2d9993/pentingnya-komunikasikrisis-dan-manajemen-krisispemerintah-dalam-menanganicovid-19>.

<https://www.who.int/indonesia/news/>