

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

A novel coronavirus atau yang lebih sering dikenal dengan sebutan Covid-19 yang menyebabkan pandemi secara global. Pandemi sendiri menurut KBBI adalah wabah yang masuk ke dalam penyakin menular dan memiliki garis infeksi yang berkelanjutan. Jumlah pertambahan Covid-19 sendiri terus bertambah secara signifikan dan berkelanjutan. Jumlah pertambahan Covid-19 sendiri terus bertambah secara signifikan dan berkelanjutan. Covid-19 pertamakali diumumkan di Indonesia oleh Presiden Republik Indonesia, Ir. H. Jokowi pada Senin, 2 Maret 2020. Pada kasus pertama terjadi pada seorang Ibu berusia 64 tahun beserta putrinya yang berusia 31 tahun.

Pandemi Covid-19 yang dengan mudahnya menular dari manusia ke manusia lainnya menyebabkan pemerintah untuk membatasi aktivitas para warganya, guna menghambat penularan. Hal ini lah yang menyebabkan semakin sedikitnya orang yang berpergian ke luar rumah. Karena pandemi tersebut, hampir semua bisnis merasakan dampaknya, yang akhirnya menyebabkan perubahan strategi, karena adanya perubahan perilaku konsumen yang berubah ketika Covid-19 melanda global.

Kondisi ekonomi di Indonesia yang semakin menurun dan memburuk ketika Pandemi Covid-19 akhirnya terjadilah penurunan daya beli masyarakat serta berkurangnya pemasukan bagi perusahaan, dan berefek pada perusahaan serta karyawan karena ketidak sanggupan dalam memberikan upah yang sesuai pada karyawan atau tenaga kerja yang ada karena ketidak sanggupan perusahaan dalam membayar upah tenaga kerja, sehingga terjadilah PHK atau Putus Hubungan Kerja.

Pandemi Covid-19 tidak hanya berdampak bagi kesehatan dan perkembangan ekonomi nasional saja. Menurut Analisis Hasil Survey Dampak Covid-19 Terhadap Pelaku Usaha, perusahaan memiliki kendala usaha dalam pemasaran sebanyak 48,60%, pembayaran upah karyawan sebanyak 22,15% dan biaya bahan baku produksi sebanyak 19,97%. Banyaknya kendala yang membebani perusahaan akan mempengaruhi keuntungan yang didapat oleh perusahaan, kemudian kerugian tersebut berimbas pada karyawan. Seperti contohnya pengurangan gaji<sup>1</sup>.



Gambar 1.1 Data Kendala Perusahaan Menurut Kendala Usaha%

Sumber : KataData

<sup>1</sup> Sofia Ayuni, Indah Budiarti “Analisis Hasil Survey Dampak Covid-19 Terhadap Pelaku Usaha Jilid2” Tahun 2020 hal : 19

Dari hasil survey tersebut dampak dari pemotongan gaji perusahaan pada karyawannya mengakibatkan keterbatasan serta kesulitan keluarga karyawan dalam mengelola keuangannya. Persentasenya mencapai 15% - 20% diantaranya sulit dalam mengelola dan mengatur keuangan, kebutuhan ekonomi yang semakin meningkat, serta rasa disiplin menurun. Dari hal ini lah masyarakat di Indonesia merasa harus mementingkan kebutuhan wajib manusia atau bisa disebut dengan kebutuhan primer<sup>2</sup>.

Dalam pemenuhan kebutuhan untuk mengkonsumsi, manusia tidak lepas dari kebutuhan yaitu primer, sekunder dan tersier. Kebutuhan primer memiliki sifat yang wajib dipenuhi oleh setiap manusia seperti misalnya kebutuhan agar bisa hidup layak yang contohnya adalah pakaian untuk menutupi bagian – bagian tubuh, kebutuhan seragam, alat tulis dan sepatu untuk sekolah (*Sandang*). Kemudian juga manusia membutuhkan makanan sebagai alat untuk bertahan hidup, karena makanan dan minuman adalah kebutuhan setiap makhluk hidup (*Pangan*) dan yang terakhir adalah kebutuhan papan, yaitu rumah Tiga hal tersebutlah yang menjadi kebutuhan yang lain misalnya sekunder.

Dalam kebutuhan sekunder adalah kebutuhan yang berhubungan dengan usaha menambah kebahagiaan atau usaha dalam menciptakan kebahagiaan, kebutuhan sekunder ini bisa terpenuhi apabila kebutuhan primer sudah terpenuhi. Kebutuhan sekunder ini meliputi mesin cuci, kulkas, smartphone, kipas angin atau

---

<sup>2</sup> Putri Diana Sampe “Dampak Pemotongan Gaji pada Perusahaan dan Pada Karyawan Selama Masa Pandemi Covid-19” Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora Vol. 5, Tahun 2021 hal : 3

AC<sup>3</sup>. Yang ketika kebutuhan sekunder ini sudah bisa terpenuhi, biasanya manusia ingin menambah kebahagiaannya hal ini mengacu pada jasa atau barang barang mewah, kebutuhan ini disebut dengan kebutuhan tersier.

Kebutuhan tersier seperti contohnya adalah mobil mewah, skin care, body care dan hair care, yang tentunya kebutuhan – kebutuhan dari tersier ini akan membutuhkan biaya yang cukup besar, contohnya adalah skin care dan body care. Sektor yang bergerak dibidang jasa seperti ini memiliki target wanita – wanita muda yang berusia 20 tahun sampai 40 tahun dengan keadaan finansial yang lebih dari cukup. Meski begitu ada beberapa Klinik kecantikan yang memiliki segmentasi middle to lower atau menengah kebawah seperti contohnya Klinik Narini Medical Aesthetic. Klinik kecantikan yang mulai beroperasi pada tahun 2017 ini turut merasakan dampak dari Covid-19. . Yang tentunya hal ini juga dipengaruhi oleh pemilihan segmentasi dari Klinik Narini Medical Aesthetic itu sendiri.

Pendapatan ekonomi masyarakat Indonesia yang terus menurun karena Pandemi yang melanda, turut mengubah pola pikir masyarakat yang sebelumnya merasa mampu memenuhi kebutuhan tersiernya, kini harus menahan keinginannya tersebut karena terdapat kebutuhan primer yang harus dipenuhi. Pasien dari Klinik Narini Medical Aesthetic itu sendiri adalah golongan menengah ke bawah namun masih merasa mampu dalam mencukupi kebutuhan tersiernya.

---

<sup>3</sup> Nitami Yuliawati, Gigih Pratomo “Analisis Kebutuhan Ekonomi Keluarga Terhadap Tenaga Kerja Wanita” Studi Kasus di Industri Kulit Kota Surabaya Vol.01 No.1 Tahun 2019, hal : 79

Hal ini lah yang menyebabkan Klinik Narini Medical Aesthetic berada dalam krisis, karena omset pada tahun 2020 tepat setelah Covid-19 masuk ke Indonesia menyebabkan daya beli pasien terus menurun. Yang menyebabkan Klinik Narini Medical Aesthetic harus segera melakukan manajemen krisis serta mengkoordinasikan organisasinya agar bisa berjalan dengan baik dan juga mencari cara agar Klinik Narini Medical Aesthetic bisa survive dari pandemi Covid-19. Dengan menggunakan beberapa inovasi yang berkaitan dengan manajemen krisis dan juga menerapkan langkah komunikasi kelompok dari Burgoon, yang mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih dengan tujuan. Selain itu menurut L.K Hahn Lipper dan Payton teori komunikasi kelompok mampu membantu organisasi dalam menafsirkan apa yang terjadi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Klinik Narini Medical Aesthetic melakukan manajemen krisis saat Pandemi Covid – 19 mewabah di Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Bertujuan untuk mengungkapkan bagaimana Klinik Narini Medical Aesthetic di Bekasi melakukan manajemen krisis di masa Pandemi Covid-19.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Secara akademis, penelitian ini diharapkan untuk bisa digunakan sebagai pengembangan ilmu komunikasi serta dapat berkontribusi dalam mengembangkan ilmu Manajemen Krisis.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi tertulis mengenai cara strategi manajemen krisis Klinik Narini Medical Aesthetic secara mendetail dalam menangani Pandemi Covid-19. Serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas, penulis menyajikan permasalahan bersama pembahasannya dalam satu rangkaian penyajian yang terdiri dari tiga bab agar lebih jelas dan mudah untuk dipahami, serta menunjukkan penyelesaian penulisan yang sistematis. Pada bab awal terdapat sampul depan, berikut adalah pembagian bab tersebut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab satu ini akan menjelaskan hal yang menjadi alasan penulis mengapa memilih permasalahan atau topic yang diambil, mulai dari latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian sampai sistematika penulisan.

##### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan berisikan berbagai teori yang relevan terhadap permasalahan penelitian, sekaligus menjadi landasan dan konsep dari penulisan skripsi, yang dapat digunakan untuk membahas dan menganalisis

permasalahan yang sedang diteliti, sebagai perbandingan antara teori dengan kenyataan yang ada. Dalam bab ini pula akan menggambarkan kerangka dari penelitian ini sebagai lanjutan dari kajian teori.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, akan berisi tentang penjelasan secara rinci mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, informan penelitian, teknik pengolahan dan analisis data, serta menjelaskan tentang lokasi dan jadwal penelitian yang dilaksanakan.

### **HASIL IV HASIL PENELITIAN**

Di bab ini, akan dijelaskan tentang data – data yang sudah didapatkan selama penelitian, kemudian menganalisisnya sesuai dengan teori yang menjadi landasan utamanya, tentang bagaimana cara perusahaan melakukan manajemen krisis dan juga bagaimana bisa status hierarki mempengaruhi pengambilan keputusan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini umumnya akan menyajikan secara singkat, jelas, dan padat mengenai hal yang real di tempat kejadian atau di tempat yang dijadikan sebagai bahan penelitian, secara teoritis maupun secara praktis. Selain itu akan ada saran yang sederhana guna membantu calon peneliti yang akan meneliti suatu fenomena yang masih related dengan penelitian ini.