

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel Santika BSD City merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berdiri di kawasan Tangerang Selatan. Hotel Santika BSD City berada di tengah kota bisnis Tangerang. Hotel ini terhubung langsung dengan pusat perbelanjaan yaitu Teras Kota di Serpong, Tangerang. Perlintasan antara hotel dan Teras Kota dapat melalui ruang bawah tanah yang memudahkan pengunjung untuk mengakses keduanya dengan mudah. Hotel ini juga menyediakan *ballroom* yang dapat dijadikan sebagai *meeting room* atau tempat berlangsungnya sebuah *event*.

Pada tahun 2020, Hotel Santika BSD City meraih penghargaan *Tripad Visitor Travelers Choice 2020*. Penghargaan ini dipublikasikan melalui sebuah video pada Instagram @santikabsdcityhotel pada Agustus 2020. Pada judul video tersebut, Hotel Santika BSD City berterima kasih atas ulasan positif dari para tamu yang telah mempercayai Hotel Santika BSD City sehingga mendapatkan penghargaan ini. Atas penghargaan ini Hotel Santika BSD City berkomit untuk memberikan pelayanan terbaik dari hati.

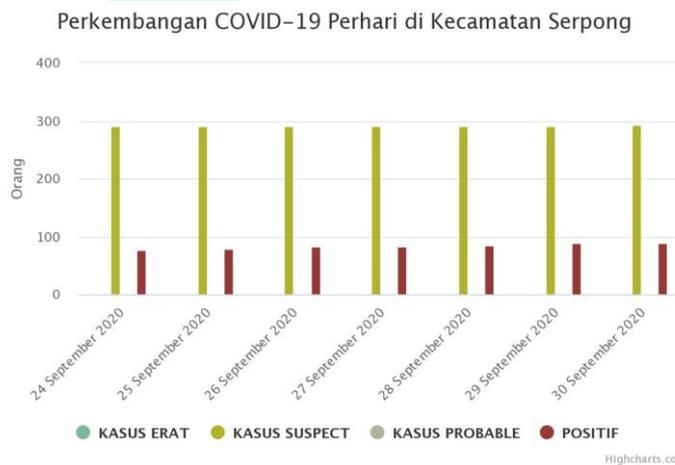
Masuknya Covid-19 (*COronaVirus Disease 2019*) di Indonesia berpotensi dapat mengancam stabilitas industri perhotelan, khususnya Hotel Santika BSD City. Hal ini diungkapkan oleh *Executive Secretary & Public Relations* Hotel Santika BSD City.

“Pandemi Covid-19 ini seperti mimpi buruk bagi industri perhotelan. Krisis yang dialami setiap hotel khususnya Hotel Santika BSD City seperti sesuatu yang tidak terduga dan sangat cepat penyebarannya.” (Fanny Ratnasari, Wawancara, 3 Januari 2021).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa pihak Hotel Santika BSD sudah memprediksi jika pandemi Covid-19 akan menjadi krisis yang berdampak luas bagi kelangsungan kegiatan hotel. Hotel Santika BSD City memprediksi adanya krisis sudah dilakukan sejak maraknya berita dalam negeri mengenai dua orang yang dinyatakan positif pada Maret 2020 lalu di Depok. Krisis ini seperti datang secara tiba-tiba dan persebarannya cukup cepat dan luas. Prediksi krisis semakin nyata dan dekat pada saat pemerintah mengumumkan

anjaran untuk belajar, bekerja dan beribadah dari rumah. Hal ini tentu saja membawa dampak yang cukup besar terhadap Hotel Santika BSD City, sehingga hotel tidak dapat beroperasi selama 3 bulan lamanya.

Hotel Santika BSD City berada di kawasan Tangerang Selatan dengan jumlah pasien positif Covid-19 masih terhitung tinggi. Pada 11 September 2020 Gubernur Banten Wahidin Halim memutuskan untuk memperketat peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di wilayah Tangerang. Aturan mengenai PSBB diperketat kembali setelah melihat kenaikan kasus Covid-19 di Tangerang. Gubernur menilai bahwa persoalan utama yang harus dibenahi adalah penerapan protokol kesehatan yang benar di masyarakat. Hal ini menjadi sorotan utama dalam peraturan PSBB selanjutnya (Maulidya, 2020).



Gambar 1.1 Grafis kasus Covid-19 di Kecamatan Serpong Pada Bulan September 2020 (Sumber : lawancovid19.tangerangselatankota.go.id)

Gambar di atas menunjukkan grafis jumlah kasus eras, *suspect*, *probable* dan positif Covid-19 di kawasan kecamatan Serpong selama bulan September di mana tempat Hotel Santika BSD City berdiri. Hal ini tentunya menjadi perhatian khusus bagi pihak hotel mengingat pada grafis tersebut menunjukkan angka yang masih relatif tinggi. Selain itu Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Tangerang Selatan (PHRI Tangsel) Gusri Effendi bahwa kerugian mencapai 85 hingga 90 persen terhitung pada Maret 2020. Menurutnya dalam kondisi normal perputaran uang dari dua segmen tersebut mencapai Rp3,7 triliun perbulan namun saat ini pendapatan hanya 10 persen atau sekitar Rp300 miliar (Diayudha, 2020).

Industri hotel saat ini diberikan pilihan untuk beroperasi membantu

penanganan Covid-19 atau beroperasi seperti biasanya. Beberapa hotel memilih untuk berjuang sendiri, ada juga yang mencari keuntungan dengan menjadikan hotelnya sebagai tempat isolasi mandiri. Hal ini seperti diungkapkan oleh *Sales Executive* di Hotel Santika BSD City yaitu Claudia Felinda:

“Banyak hotel di sekitar Tangerang dan Tangsel ini sudah menjadi tempat isolasi mandiri untuk pasien Covid-19 seperti Mercure Tangerang BSD City, Ibis Gading Serpong, Parador Hotels & Resorts dan Sahid Serpong. Tapi kita memilih untuk tetap buka karena akan beresiko tinggi untuk tamu dan karyawan” (Claudia Felinda, Wawancara, 28 Januari 2021)

Berdasarkan pernyataan di atas, diketahui jika hotel – hotel tersebut memilih membantu pemerintah untuk menjadikan hotelnya sebagai tempat pasien OTG (Orang Tanpa Gejala) Covid-19 melakukan isolasi mandiri. Dengan begitu, ini dapat membantu perindustrian hotel agar tetap beroperasi hanya saja yang berbeda adalah kini hotel tersebut beroperasi sebagai tempat isolasi mandiri. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Airin Rachmy Diani, Wali Kota Tangerang Selatan dalam (Sutrisna, 2020) bahwa menjadikan hotel sebagai tempat isolasi mandiri akan mendorong perindustrian hotel agar ekonomi pulih. Namun hal ini tidak berlaku bagi Hotel Santika BSD City, hotel ini memilih untuk berjuang di masa pandemi dengan tetap beroperasi. Menurut Claudia, Hotel Santika BSD City tidak menjadikan hotelnya sebagai tempat isolasi mandiri karena pihak hotel lebih mementingkan kesehatan karyawan dan tamu hotel.

Setelah tutup tiga bulan lamanya, pada 4 Juni 2020 Hotel Santika BSD City kembali beroperasi dengan menerapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang baru demi kenyamanan dan keamanan seluruh tamu. Fanny Ratnasari, *Executive Secretary & Public Relations* mengungkapkan bahwa seluruh karyawan pada hotel yang bertugas juga telah mengikuti *Rapid Test Corona Virus*, menggunakan masker, *faceshield* dan *hand gloves* saat bekerja. Seluruh tamu juga diwajibkan untuk menggunakan masker diarahkan untuk melakukan pengecekan suhu tubuh, serta memakai *handsanitizer*. Selain itu Dalam (Suharto, 2021) Hotel Santika BSD City telah tersertifikasi melaksanakan protokol CHSE dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Dibukanya kembali industri perhotelan, Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang Kepala Dinas Kominfo Kota Tangerang, mewajibkan perusahaan

seperti pusat perbelanjaan, perkantoran, rumah makan dan lain sebagainya untuk membentuk gugus tugas atau satuan tugas penanganan dan penanggulangan Covid-19 (Pemerintah Kota Tangerang 2020, 2020). Dengan adanya aturan tersebut, Hotel Santika BSD City membentuk Satuan Tugas (Satgas) khusus Covid-19. Satgas Covid-19 pada Hotel Santika BSD City mulai dibentuk sejak hotel mulai beroperasi kembali. Beberapa karyawan pilihan pada hotel tersebut merupakan Satgas Covid-19 yang bertugas untuk memantau dan memastikan protokol kesehatan pada karyawan dan juga tamu yang hadir sudah sesuai. Satgas Covid-19 ini bekerja setiap harinya untuk melakukan tugasnya tersebut.

Di tengah gentingnya pandemi Covid-19, banyak informasi mengenai permasalahan tersebut yang perlu diketahui oleh masyarakat luas secara cepat. Komunikasi massa memiliki peranan yang penting dalam menyebarkan informasi. Dengan menggunakan komunikasi massa, diharapkan dapat memberikan edukasi yang menjangkau masyarakat luas. Menanggapi persoalan yang timbul akibat pandemi ini, komunikasi massa menjadi pilihan terbaik dalam menghadapi Covid-19. Dalam (Syaipudin, 2020) menjelaskan bahwa komunikasi massa merupakan proses penyampaian pesan berupa suatu informasi – informasi penting melalui media massa. Pemanfaatan komunikasi massa berupa pemberitaan di media *online* kini banyak digunakan untuk menyebarkan informasi terkait dengan Covid-19. Keunggulan menyebarkan berita di media *online* yaitu pesan yang disampaikan dapat tersebar luas dan cepat. Hal ini di karenakan media online merupakan media berbasis internet.

Dalam kondisi pandemi Covid-19, pemanfaatan komunikasi massa ini penting untuk diketahui oleh seorang *public relations* (PR). Seorang PR harus mampu mengambil bagian ketika terjadi suatu permasalahan dengan melakukan tugas dan peran yang seharusnya dilakukan. Menghadapi krisis, seorang PR harus mengetahui bahwa media menjadi faktor penting yang dapat dilakukan dalam melakukan penyebaran informasi atau kebijakan yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan (Keni Cea, 2020).

Dalam (Arni, 2011) menjelaskan bahwa, dalam menghadapi Covid-19 banyak perusahaan yang memanfaatkan media *online* khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti industry perhotelan. Memanfaatkan media *online*

mampu menyelesaikan permasalahan yang timbul dan melibatkan banyak orang seperti pandemi Covid-19 ini. Memanfaatkan media *online* dapat merupakan tugas dan menjadi fungsi seorang PR dalam membantu perusahaan menghadapi krisis. Sebagai salah satunya yaitu industri perhotelan yang bertahan di tengah tengah pandemi Covid-19, Hotel Santika BSD City memanfaatkan media *online* dalam upaya menyebarkan informasi penting mengenai kebijakan – kebijakan hotel dalam menghadapi Covid-19. Hotel Santika BSD City memanfaatkan portal berita *online* dengan cara menyebarluaskan beberapa berita yang penting untuk masyarakat. Berita yang tersebar luas di portal berita *online* tersebut sebagai upaya Hotel Santika BSD City dalam mengkomunikasikan pada publik mengenai kebijakan yang dilakukan pihak hotel.

Selama periode satu tahun pada Maret 2020 hingga Maret 2021, pemberitaan mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 terdapat banyak artikel di portal berita *online*. Dari pencarian yang sudah dilakukan, terdapat 20 artikel yang berisikan kebijakan baru Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 dengan media. Sehingga peneliti melakukan penelitian terhadap 20 berita pada keseluruhan portal berita *online* selama periode satu tahun yaitu Maret 2020 hingga Maret 2021. Hal ini bertujuan untuk melihat isi dari pemberitaan mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 pada portal berita *online*.

Pendalaman mengenai pemberitaan di media *online*, penelitian ini menggunakan analisis isi kualitatif. Menurut (Schreiner, 2012) dalam bukunya, analisis isi kualitatif atau *Qualitative Content Analysis* (QCA) merupakan suatu metode analisis untuk menjelaskan makna (interpretatif) dari data sistematis. Dengan melakukan analisis isi kualitatif, peneliti dapat mempelajari gambaran isi, karakteristik pesan, dan perkembangan dari suatu isi. Untuk itu peneliti ingin mengetahui isi berita dari berbagai portal berita *online* mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19.

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul Analisis Isi Pemberitaan Kinerja Jokowi Tahun 2017-2018 Di Situs Citizen Journalism Pewarta-Indonesia.Com milik Sofie Medina Pasha Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta tahun 2018 memberikan beberapa referensi dalam

menyelesaikan penelitian ini. Dalam analisis isi pemberitaan, penelitian sebelumnya menggunakan teori difusi inovasi, teori media baru, konsep analisis isi, konsep media online. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah Jika penelitian terdahulu melakukan analisis isi pemberitaan kinerja Jokowi, penelitian ini membahas pemberitaan mengenai Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19

Penelitian terdahulu selanjutnya berjudul Analisis Isi Kualitatif Peran Jurnalis Televisi Dalam Film *Good Night And Good Luck* milik Irma Rumtaning UH tahun 2018, Intitut Agama Islam Negeri, Ponorogo. Dalam menganalisis isi, penelitian sebelumnya tidak menganalisis isi pemberitaan namun menganalisis sebuah film. Konsep yang digunakan pun berbeda dengan penelitian ini, penelitian sebelumnya menggunakan konsep film, konsep jurnalis televisi dan konsep analisis isi, sedangkan penelitian ini menggunakan konsep analisis isi, komunikasi massa dan media *online*. Hasil dari penelitian sebelumnya yaitu Para jurnalis yang digambarkan dalam film *Good Night and Good Luck* melaksanakan perannya sebagai seorang jurnalis televisi. Peneliti menggunakan Kode Kehormatan Internasional Jurnalistik yang diterima Kongres *International Federation of Journalism* di Bordeaux, April 1954.

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kualitatif karena dalam penelitian ini akan melihat isi dari pemberitaan mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19. Selain itu, penelitian ini menggunakan paradigma *konstruktivisme* karena ingin melihat secara langsung kebenaran realitas sosial yang masih bersifat relatif. Analisis isi pemberitaan mengenai Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 pada portal berita *online* masih terbilang tidak dapat digeneralisasikan sesuai dengan pengertian dari paradigma konstruktivisme.

Penelitian ini penting karena melalui penelitian ini pemberitaan mengenai kebijakan sebuah perusahaan yaitu Hotel Santika BSD City pembaca dapat mengetahui isi dari pesan yang disampaikan dari seluruh media *online*. Hotel Santika BSD City telah melakukan penyebaran informasi kebijakan untuk mengembalikan kepercayaan publik dengan cara memperkenalkan protokol kesehatan dan CHSE (*Clean, Health, Safety and Enviroment*) melalui berita

online. Alasan peneliti memilih Hotel Santika BSD City sebagai objek penelitian dikarenakan letak hotel yang berada di kawasan Tangerang Selatan dengan jumlah pasien positif Covid-19 masih terhitung tinggi dan beberapa hotel disekitarnya memilih untuk menjadikan hotelnya sebagai tempat isolasi mandiri, namun Hotel Santika BSD City memilih untuk bertahan di tengah-tengah terjadinya pandemi. Dibalik bertahannya Hotel Santika BSD City terdapat beberapa berita yang berisikan informasi penting mengenai kebijakan hotel di portal berita *online*. Penelitian ini dapat melihat apakah isi dalam berita yaitu topik, narasumber, nada berita dan gaya pemberitaan yang ditayangkan pada portal berita *online* sesuai dengan kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti analisis isi dari pemberitaan mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 pada portal berita *online*.

Dari hasil yang didapatkan, penelitian pemberitaan kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19, periode Maret 2020 hingga 2021 terdapat 20 berita dari portal berita yaitu diantaranya adalah Tribunnews.com, Kabar6.com, Redaksi24.com, KabarTangsel.com, Tangselpos.id, Industry.co.id, Bisniscorner.com, dan BestTangsel.com. Portal berita *online* tersebut merupakan portal berita yang mengunggah pemberitaan mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19. Dalam jangka waktu setahun, pemberitaan kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 memiliki 4 topik yaitu pembahasan protokol kesehatan, pernikahan di masa pandemi, *staycation* dan perayaan Tahun Baru Imlek dan *Valentine*. Secara keseluruhan pemberitaan kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 memiliki nada berita yang positif yang bertujuan untuk mengembalikan kepercayaan publik akibat krisis Covid-19. Kemudian gaya pemberitaan keseluruhan berita bersifat persuasi. Pemilihan kalimat dan kata – kata pada berita – berita yang dianalisis berupa ajakan dan penawaran untuk para pembaca.

Hasil dari keseluruhan berita yang tersebar melalui portal berita *online* ini merupakan hasil dari manajemen krisis dari Hotel Santika BSD City yang berhasil. Keberhasilan ini dapat dilihat dari pemberitaan di keseluruhan portal berita *online* yang menyajikan berita dengan nada yang positif untuk pembaca

atau calon tamu hotel. Gaya pemberitaan yang ditampilkan bersifat pesuasi yang dapat mengurangi rasa khawatir pembaca dan calon tamu hotel untuk melakukan aktivitas di Hotel Santika BSD City. Dengan demikian krisis yang dialami hotel yaitu kepercayaan publik membaik dikarenakan pemberitaan pada portal berita *online* tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu Bagaimana makna isi pemberitaan pada portal berita *online* mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19. Pemaknaan isi yang dimaksud diantaranya yaitu :

1. Apa klasifikasi berita mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 pada portal berita *online*?
2. Bagaimana nada berita mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 pada portal berita *online*?
3. Bagaimana gaya pemberitaan mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19 pada portal berita *online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka, tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui isi pemberitaan pada portal berita *online* mengenai kebijakan Hotel Santika BSD City dalam menghadapi Covid-19

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi khususnya mengenai komunikasi massa dan analisis isi teks media

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan arahan dan gambaran kepada masyarakat mengenai makna isi pemberitaan yang ada pada portal berita *online*.



