

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan harus menyiapkan strategi yang matang untuk mengantisipasi dan mengelola krisis yang sewaktu-waktu dapat muncul. Krisis menurut Coombs (2015) krisis adalah persepsi tentang peristiwa tak terduga yang dapat mengancam ekspektasi kesehatan, keselamatan, lingkungan, dan ekonomi pemangku kepentingan utama dan dapat berdampak negatif terhadap kinerja organisasi. Sedangkan menurut Lesmana (2020) krisis sebagian besar adalah suatu persepsi. Ketika para pemangku kepentingan yakin bahwa ada krisis, organisasi berada dalam krisis jika kepemimpinan organisasi tidak dapat meyakinkan para pemangku kepentingan bahwa krisis tidak benar-benar terjadi. Krisis yang tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan krisis baru yang mempersulit pengelolaan krisis. Oleh karena itu, krisis harus segera ditindaklanjuti oleh manajemen organisasi.

Coronavirus dimulai dengan laporan pertama wabah Covid-19 dari sekelompok kasus pneumonia manusia di Kota Wuhan, Cina sejak akhir Desember 2019. Penyebab Covid-19 secara resmi dinamai *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) oleh International Committee on Taxonomy of Viruses (ICTV) berdasarkan analisis filogenetik dan taksonomi. Indonesia merupakan salah satu negara yang positif virus corona (Covid-19). Kasus pertama di Tanah Air terjadi pada dua warga Depok di Jawa Barat. Hal itu disampaikan langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Kepresidenan, Jakarta, Senin (2/3/2020). Dalam hal ini, pemerintah telah menyiapkan dan memfasilitasi pelayanan medis untuk lebih dari 100 rumah sakit dan peralatan medis untuk merawat pasien virus corona yang sudah memenuhi standar Internasional, dan berhasil membentuk kelompok gabungan TNI-Polri dukungan masyarakat sipil yang siap membantu penanganan wabah virus corona Kompas (2020).

Dalam krisis seperti ini, diperlukan pemeriksaan antibodi virus covid-19 atau SARS CoV2 tindakan medis yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya covid-19 di dalam tubuh seseorang. Pemeriksaan antibodi dilakukan dengan berbagai cara yaitu, PCR Test, *Rapid Test* Antibodi, dan *Rapid Test* Antigen Wijaya (2020). Apabila dari hasil pemeriksaan terinfeksi positif covid-19, maka penanganannya yang diterima yaitu jika gejala terinfeksi berat dirujuk ke rumah sakit rujukan dan mendapat penanganan yang serius dan tidak diperbolehkan untuk bertemu dengan keluarga selama masih terjangkit virus covid-19, setelah dilakukannya isolasi harus melakukan test *rapid* berulang untuk memastikan perubahan hasil pengecekan positif atau negatif. Tetapi, jika hasil pemeriksaan negatif covid-19 maka harus isolasi mandiri selama sepuluh hari dan harus *rapid* ulang untuk memastikan kembali tidak terjangkit virus covid-19.

Bisnis perangkat medis tumbuh 38% meskipun ada hambatan historis untuk memenuhi kebutuhan perangkat medis global. Sebagai distributor dan distributor alat kesehatan, PT Itama Ranoraya Tbk (IRRA) menyediakan teknologi alat kesehatan, mulai dari alat suntik sekali pakai, produk test skrining donor darah, peralatan ultrasound, test laboratorium, *rapid* test, dari APD hingga ambulans. Dimasa pandemi ini, kinerja IRRA sangat baik dan menunjukkan peningkatan laba hingga 100% pada semester pertama tahun 2020 (Pandemi Covid-19, Laba Bisnis Alat Kesehatan Naik 100%, 2020). Perusahaan penyedia jasa test COVID-19 di Jakarta antara lain Bumame Farmasi, GSI Lab, Smartcolab, Swab Aja, dan Naraya Medical Center.

No	Nama Perusahaan	Cabang Perusahaan Di Indonesia
1.	Bumame Farmasi	55 Cabang
2.	GSI Lab	7 Cabang
3.	Smartcolab	23 Cabang
4.	Swab Aja	36 Cabang
5	Naraya Medical Center	28 Cabang

Tabel 1 Lima Perusahaan Penyedia Jasa Test Covid-19
Sumber: Detik finance

PT Budimanmaju Megah Farmasi atau Bumame Farmasi adalah perusahaan distribusi perawatan kesehatan yang didirikan pada tahun 2020. Bumame Farmasi berkomitmen untuk menjadi penyedia layanan dan produk perawatan kesehatan terkemuka di Indonesia. Memiliki 53 lokasi, 16 Kota, dan 11 layanan. Pelayanan yang diberikan oleh Bumame Farmasi yaitu apotek, *medical check-up*, dan covid test. Bumame Farmasi memiliki sejumlah pelayanan berupa test PCR dengan hasil maksimal dalam 24 jam, test serologi yaitu kuantifikasi antibodi, yang berguna untuk mengetahui respon sistem imun tubuh terhadap SARSCoV2 Bumame (2022).

Bumame Farmasi memiliki peralatan sesuai standar internasional, test antigen presisi tinggi standar internasional memberikan kecepatan hasil dalam waktu sekitar 30 menit, test pasca Covid meliputi test D-Dimer, Vit D 25-OH dan Quantitative Anti SARS Cov2 untuk mengetahui kondisi tubuh sebelum dan sesudah terinfeksi Covid19. Dan menawarkan sejumlah paket layanan seperti layanan pernikahan dan acara, layanan perusahaan, layanan keluarga dan layanan sekolah Bumame (2022).

Bumame Farmasi sempat menjadi perbincangan pemberitaan di Website Lambe Turah setelah adanya kritikan dari Zakiah Bumame mengenai kesalahan hasil *swab tes* PCR yang belum sempat dilakukan oleh Zakiah yang pada akhirnya menimbulkan komunikasi krisis di media sosial. Bermula dari beredarnya video yang diunggah di akun Lambe Turah pada tanggal tiga Februari 2022. Zakiah menceritakan kekesalannya terhadap pemberitahuan kesalahan hasil tes yang dikirimkan oleh Bumame. Zakiah dari awal membeli jenis swab dengan jenis antigen, tetapi yang dikirimkan hasil swabnya yaitu jenis PCR dan dengan hasil positif, sementara Zakiah belum melakukan swab tersebut. Zakiah seharusnya melakukan swab tanggal dan jam yang sudah ditentukan tetapi justru hasil swab tesnya keluar sebelum jadwal jam tes itu dilakukan yaitu di pagi hari. Zakiah yang sudah mencoba melakukan komplain di Website Bumame dihari keluarnya hasil



Gambar 1.1 Kasus Bumame

Sumber: Website Lambe Turah

tersebut tetapi tidak ada jawaban sama sekali yang diberikan oleh pihak Bumame. Dari sanggahan dihari tersebut Zakiah komplain, pegawai Bumame menyanggah jika adanya kesalahan yang terjadi yaitu *human error*. Tidak hanya komplain, Zakiah meminta pertanggungjawaban yaitu ditarik kembali hasil swabnya hari itu juga, atau jika tidak diperbaiki dilaporkan kepada Kemenkes.

Komunikasi krisis menentukan situasi bisnis menjadi lebih baik atau lebih buruk untuk tahun yang mendatang. Komunikasi krisis menurut Fink (2013) komunikasi krisis yang baik dapat mencegah krisis atau dapat mengelola persepsi secara efektif ketika terjadi. Selain itu, perusahaan yang menangani krisisnya dengan baik sering kali menghasilkan perusahaan dan tim manajemen yang lebih baik, lebih kuat, dan lebih dihormati daripada sebelumnya.

Seperti yang sudah dijelaskan, perusahaan atau organisasi harus memperhatikan kecepatan saat berkomunikasi di saat krisis. Di masa krisis,

tantangan bagi perusahaan dapat melalui media. Media adalah untuk berkomunikasi dengan segera bereaksi terhadap semua berita termasuk menanggapi masalah, rumor, selentingan, dan hal-hal lain, yang merusak citra perusahaan. Saat ini, media sosial menjadi lahan keterbukaan untuk memberikan peluang baru untuk dapat mengakses data dan informasi melalui media sosial. Sebagian besar, media sosial sebagai alat yang memungkinkan pengguna untuk dengan mudah membangun dan memelihara hubungan sosial dan profesional ke dalam banyak konteks. Menurut Khan (2017) media merupakan alat komunikasi yang mudah diakses oleh banyak orang dengan penggunaannya yang gratis dan mudah untuk digunakan. Berdasarkan pemaparan di atas maka penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi krisis Bumame melalui media *online* dalam menghadapi krisis kesalahan Hasil Covid-19 test di Bumame Farmasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikembangkan, dalam penelitian ini membahas mengenai “Strategi Komunikasi Krisis Bumame Farmasi dalam Pemberitaan Media *Online*. Berangkat dari kasus tersebut menimbulkan kekecewaan yang seharusnya tidak terjadi diantara *customer* dengan brand dan mengakibatkan krisis manajemen pada Bumame Farmasi.

Kerusakan citra dan reputasi adalah hal yang sangat serius. Citra dan reputasi menurut (Benoit, 2015) yang rusak mempengaruhi reputasi organisasi. Ancaman terhadap citra datang dari pesan persuasif yang menyerang, mengkritik, atau mengungkapkan keraguan tentang kesalahan pengiriman hasil swab tes yang dibuat. Oleh karena itu, hal ini mendorong Bumame Farmasi untuk menanggapi krisis tersebut. Dalam melakukan respon krisis maka dibutuhkan komunikasi yang dikonseptualisasikan sebagai aktivitas yang diarahkan pada tujuan, dan untuk mempertahankan reputasi positif adalah tujuan utama komunikasi.

Fokus utama dalam krisis Bumame Farmasi adalah untuk merespon krisis dan mengembalikan citra kembali, hal ini sejalan dengan teori Image Repair yang berfokus secara eksklusif pada pesan yang dirancang untuk meningkatkan citra yang ternoda oleh kritik dan kecurigaan. Dalam situasi genting seperti ini Bumame

Farmasi harus melakukan intervensi krisis untuk mengelola situasi yang muncul.

Penelitian ini menggunakan teori Image Repiar untuk merespon krisis. Teori ini menjadi acuan penelitian untuk melihat respon yang digunakan oleh Bumame Farmasi. Krisis yang serius ini tentunya mengancam keberlangsungan Bumame Farmasi, dan bagaimana Bumame Farmasi dapat menerapkan image repair dan bagaimana hasil dari penerapannya.

1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Bumame Farmasi dalam menghadapi krisis manajemen di media online berdasarkan teori *image repair*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh Bumame Farmasi di media *online* berdasarkan teori *Image Repair*

1.4 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya hasil penelitian kualitatif mengenai strategi komunikasi krisis yang efektif pada industri jasa layanan kesehatan, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu komunikasi.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu berguna menjadi bahan referensi, bahan perbandingan, dan sumber masukan untuk melihat krisis Bumame pada media *online*.

1.5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam hal ini yaitu subyek dalam penelitian ini adalah media *online*. Untuk objek yang dipilih adalah krisis yang terjadi pada Bumame Farmasi akibat kesalahan dalam hasil memberikan hasil swab.