

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini terus berkembang, maka dapat dikatakan teknologi bersifat dinamis. Dapat dilihat selama beberapa dekade ini banyak teknologi yang berkembang pesat mulai dari transportasi, pembangunan, infrastruktur, informasi, komunikasi dan lain-lain. Seiring dengan berkembangnya zaman tentunya diiringi pula dengan sebuah kemajuan teknologi. Salah satunya adalah teknologi informasi, teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah sebuah data termasuk didalamnya memproses, mendapatkan, mengolah, dan menyusun data dalam berbagai cara untuk menghasilkan sebuah informasi yang baik dan berkualitas yaitu informasi yang akurat, relevan, kredibel dan tepat waktu, yang akan digunakan untuk keperluan pribadi, kelompok atau pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan sebuah tindakan dan keputusan. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi di zaman ini serta berbagai berita dari luar negeri begitu sangat cepat untuk tersampaikan. Komunikasi jarak jauh untuk saat ini pun dapat dilakukan dengan tatap muka. Tak dapat dipungkiri bahwa kehidupan pada saat ini dimana sudah memasuki zaman modern telah dirasakan oleh berbagai lapisan masyarakat.

Salah satu yang berkembang pesat adalah internet, internet berkembang pesat sebagai sarana komunikasi, mesin pencari, dan juga sebagai alat yang mempermudah dalam segala urusan pada masa kini. Internet memberikan kemudahan dalam berbagai aspek terhadap masyarakat, dengan berbagai kegunaan dan fitur yang tersedia di dalamnya internet memberikan akses terhadap masyarakat secara luas untuk mengakses informasi, bertukar informasi dan juga internet bisa digunakan sebagai alat untuk keperluan sehari-hari seperti berjualan, belajar *online* dan lain-lain.

Internet turut serta mengubah bentuk masyarakat dunia secara luas, dari bentuk masyarakat dunia lokal menjadi masyarakat dunia global. Dunia yang

transparan terhadap perkembangan informasi dan teknologi yang sangat cepat dan besar dalam mempengaruhi peradaban, budaya dan kultur umat manusia di belahan dunia. Terdapat desa yang besar dengan masyarakatnya saling mengenal serta menyapa satu sama lain, sehingga dunia disebut sebagai *the big village*. Internet juga memiliki spesifikasi bagian-bagian lagi didalamnya dan juga fungsi seperti mesin pencari, game atau permainan, media sosial dan lain-lain, media sosial merupakan salah satu kanal dari internet yang paling banyak digunakan dan digemari oleh masyarakat dunia.

Media sosial adalah sebuah media yang didesain untuk mempermudah interaksi sosial yang bersifat interaktif. Media sosial berbasis pada sebuah teknologi internet yang dapat mengubah pola penyebaran informasi dari yang sebelumnya bersifat satu arah menjadi dua arah ke beberapa audiens. Dijelaskan dalam Nasrullah (2015:10) bahwa jejaring sosial atau media sosial adalah media yang digunakan untuk mempublikasikan sebuah konten seperti aktifitas, profil atau bahkan pendapat seseorang pengguna, juga sebagai sebuah media yang memberikan ruang untuk melakukan komunikasi dan juga interaksi di dalam jejaring sosial ruang siber.

Media sosial merupakan sebuah sarana komunikasi yang sangat cepat serta efisien dan juga pesat dalam perkembangannya, Media sosial berkembang pesat mulai dari berbagai macam kasifikasi dan tipe sesuai dengan segala kebutuhan masyarakat di dunia. Media sosial saat ini sudah menjadi seperti kebutuhan pokok pada masyarakat dengan latar belakang moderenitas saat ini. Media sosial saat ini dapat membantu masyarakat dunia dalam berbagai kebutuhan sehari-hari seperti aspek pendidikan, perhubungan, kesehatan, informasi, mengekspresikan diri dan lain lain.

Media sosial memiliki beberapa kelebihan dan fitur yang dapat digunakan dalam berbagai kebutuhan, serta media sosial sendiri dibagi dalam beberapa jenis seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* dan lain-lain. Setiap jenis media sosial mempunyai fitur dan kelebihannya masing-masing. Dari fitur dan kelebihannya masing-masing inilah yang dapat digunakan masyarakat sebagai sarana edukasi, penyebaran informasi dan juga sarana komunikasi. Berbagai portal media pun saat ini memanfaatkan media sosial dalam

menyebarkan berbagai informasi sampai ke pelosok belahan dunia manapun, bahkan tidak hanya portal media saja yang menggunakan media sosial, pemerintahan, departemen pendidikan sampai para petinggi negara di seluruh dunia pun menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi dan informasi untuk menjangkau khalayak banyak.

Dengan berkembangnya penggunaan media sosial pada masa ini, maka dapat kita temui dan kita jumpai pula berbagai hiburan, informasi maupun redaksi berita yang muncul pada kanal media sosial, seperti pada saat pandemi *Covid-19* yang terjadi dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 ini dan khususnya pada gelombang pandemi tahap kedua, akibat sulitnya pergerakan masyarakat untuk keluar rumah dan juga untuk melakukan kegiatan diluar rumah, maka media sosial adalah salah satu alat atau media yang dapat digunakan untuk membantu masyarakat pada saat terjadinya pandemi seperti sekarang ini. Mulai dari membeli kebutuhan pokok, pendidikan, sampai ruang lingkup pekerjaan pun saat ini semua terbantu dan termudahkan melalui media sosial. Pandemi *Covid-19* mempersempit ruang gerak masyarakat akibat dilakukannya pembatasan sosial berskala besar diseluruh kota-kota besar di Indonesia, masyarakat diperintahkan untuk selalu dirumah, menjaga jarak dan juga mengurangi kegiatan diluar rumah apabila kegiatan itu tidak penting dan mendesak.

Akibat ruang gerak yang sempit dan terkendala oleh pembatasan sosial berskala besar, masyarakat hanya bisa bersosialisasi melalui kanal media sosial dan juga televisi. Informasi serta sumber berita perihal pandemi *Covid-19* dan juga berita informasi hal lainnya sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas, agar masyarakat lebih waspada dan juga bisa mengikuti himbauan serta protokol yang sudah ditetapkan oleh kementerian terkait dan juga pemerintah. Media memiliki peranan penting dalam menekan penyebaran virus *Covid-19*, serta mempersuasi masyarakat luas sehingga angka positif virus dapat ditekan dan diturunkan. Selama pandemi *Covid-19* walaupun pemerintah dan kementerian sudah aktif dan melakukan tindakan preventif untuk mencegah penularan dan juga penurunan angka positif *Covid-19*, tetapi masih saja ada masyarakat yang melanggar protokol dan juga aturan-aturan lainnya.

Pemerintah menetapkan hanya fasilitas publik saja yang masih diberikan kelonggaran untuk operasional dan melayani masyarakat, ditengah ketatnya aturan dan protokol kesehatan yang ditetapkan untuk fasilitas publik masih terdapat pelanggaran-pelanggaran yang sering terjadi. Fasilitas publik harus terus meningkatkan kewaspadaan dan juga meningkatkan protokol kesehatan yang berlaku, karena berdasarkan data yang ada fasilitas publik khususnya pasar dan pusat perbelanjaan menjadi *cluster* penyebaran virus *Covid-19*. Penyebaran yang masif dan juga sering terjadi di pasar inilah yang harus dicegah oleh para pelaku usaha dan juga pemilik pusat perbelanjaan dan juga pasar. Ketika himbauan dan juga aturan yang disampaikan dirasa masih kurang efektif para pengelola pusat perbelanjaan harus bisa menemukan dan menggunakan cara lain agar dapat menekan angka positif *Covid-19*. Karena berdasarkan data yang ada pusat perbelanjaan menjadi *cluster* penyebaran virus yang sangat berbahaya maka pengelola pusat perbelanjaan bisa mensiasati penanganan dengan cara mempersuasi pengunjung menggunakan media.

Televisi dan juga media sosial memiliki peranan sebagai penyalur informasi terkini saat ini, sebagai media untuk mempersuasi masyarakat agar taat protokol dan juga disiplin sehingga penyebaran dan juga massa waktu pandemi ini tidak berlarut lama, media bisa digunakan sebagai salah satu alternatif, salah satunya menggunakan media sosial atau jejaring sosial. Media sosial bisa digunakan untuk memberikan edukasi, informasi dan mempersuasi pengunjung pusat perbelanjaan atau pasar.

Pusat perbelanjaan yang masih aktif dan juga melayani pengunjung pada saat pandemi salah satunya adalah Bintaro Jaya Xchange mall dibilangan Bintaro, Tangerang Selatan. Penulis memilih penelitian di kota Bintaro, karena sebagai salah satu kota percontohan dan *smart city* di Tangerang Selatan yang memiliki pusat perbelanjaan Bintaro Jaya Xchange mall, dimana mall ini merupakan salah satu mall di Bintaro yang menerapkan protokol kesehatan sangat ketat dan juga mengikuti aturan yang berlaku dari pemerintah kota Tangerang Selatan, maka mall ini bisa menjadi percontohan untuk masyarakat dan juga fasilitas publik lainnya, mall ini merupakan

tumpuan dan juga pusat perbelanjaan masyarakat kota Bintaro, dikarenakan di Bintaro sendiri mall yang memiliki fasilitas dan juga memiliki tenant yang lengkap bisa dikatakan hanya ada di Bintaro Jaya Xchange mall. Protokol dan juga aturan diperketat, akan tetapi masih sering ditemui pelanggaran di lingkungan dan juga area mall, pelanggaran-pelanggaran inilah yang harus diminimalisir dan diupayakan agar tidak sampai terjadi. Pengelola mall harus sering memberikan edukasi dan juga himbauan agar pengunjung dapat mengikuti aturan yang berlaku. Berdasarkan data yang ada pula mall atau pusat perbelanjaan merupakan tempat fasilitas publik yang dikunjungi selama pembatasan sosial berskala besar, itu terjadi karena masyarakat banyak yang membutuhkan bahan atau barang kebutuhan pokok mereka sehari-hari akan tetapi jam operasional mall dibatasi oleh aturan yang dibuat oleh pemerintah.

Menurut sebuah artikel yang tayang pada Kompas.com yang dipublikasikan pada 29 Juni 2021 dalam upaya mencegah penyebaran virus *Covid-19* pusat perbelanjaan Bintaro Jaya Xchange mall ditunjuk oleh pemkot Tangsel sebagai sentra vaksinasi di wilayah Tangerang Selatan. Pusat perbelanjaan yang paling aktif dalam mengkampanyekan gerakan 5M mencuci, memakai masker, menjaga jarak, menghindari kerumunan dan mengurangi mobilitas selama masa pandemi gelombang 2 ini di kota Bintaro adalah Bintaro Jaya Xchange mall melalui media sosialnya, sementara untuk mall di kota mandiri lainnya seperti *BSD City* yaitu Summarecon mall Serpong belum ditunjuk sebagai mall pusat informasi *Covid-19* dan vaksinasi sentra Tangerang Selatan oleh walikota, maka dari itu ditetapkan dan dipilihlah Bintaro Jaya Xchange mall untuk dilakukan penelitian.

Tabel 1.1 Daftar Mall Penanganan Covid19 Tangerang Selatan

No	Nama Mall	Mall Percontohan Penanganan Covid-19	Sentra Vaksinasi
1	Bintaro Jaya Xchange Mall	Ya	Ya
2	Mall @Alam Sutra	Tidak	Tidak
3	Sumarecon Mall Serpong	Ya	Tidak
4	Aeon Mall Serpong	Tidak	Tidak



Gambar 1.1 Himbauan Untuk para Pengunjung Mall Melalui Akun *Instagram* Bxchange Mall

Setelah dilakukan dan diobservasi lebih lanjut, media sosial baik dari Bxchange mall maupun Summarecon mall Serpong rutin dan aktif melakukan kampanye 5M dan tindakan preventif lainnya untuk mempersuasi para pengunjung, lewat akun media sosialnya Bintaro Jaya Xchange mall dan Summarecon mall Serpong sering memberikan info dan edukasi pentingnya protokol kesehatan. Aktifnya media sosial tersebut diharapkan dapat menimbulkan kesadaran pengunjung untuk taat protokol guna mencegah penularan *Covid-19* berlanjut, namun penulis tetap memutuskan memilih akun media sosial Bintaro Jaya Xchange mall sebagai objek penelitian dengan pertimbangan memiliki pengikut terbanyak dibanding akun media sosial milik mall di kota Bintaro lainnya seperti Bintaro Plaza serta *Lotte Mart* dan juga dikarenakan Summarecon mall Serpong belum ditunjuk sebagai mall percontohan dan pusat sentra vaksinasi oleh walikota Tangerang Selatan. Akun media sosial Bintaro Jaya Xchange mall juga memiliki

pengikut yang tinggi dibanding akun media sosial mall yang lainnya di kota Bintaro. akun seperti *Instagram*, *Twitter* dan *Facebook*, Bintaro Jaya Xchange mall rutin membagikan informasi mengenai protokol kesehatan dan juga info lainnya mengenai pandemi. Nantinya media sosial tersebut akan memberikan dampak yang signifikan bagi pengunjung mall.



Gambar 1.2 Tindakan Protokol dan Preventif Mall Dalam Pencegahan Covid-19 Melalui Informasi Facebook

Bxchange mall rutin sekali memberikan edukasi dan juga informasi mengenai lingkungan mall yang selalu di *maintenance* protokol kesehatannya, menginformasikan himbauan dan juga jam operasional mall yang mengikuti peraturan pemerintah. Dalam kegiatan dan juga aktivitas *event* di dalam mall, Bintaro Jaya Xchange mall tentu tidak terlepas oleh

adanya penggunaan media sosial sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan para pengunjung dan tenant yang ada didalamnya agar tercipta suasana yang kondusif dan juga berjalannya protokol sesuai aturan. Oleh karena itu penulis memilih Bintaro Jaya Xchange mall untuk dijadikan objek penelitian, yang kemudian akan dikaitkan dengan penggunaan media sosial yang terdiri dari *Instagram, Twitter dan Facebook* sebagai sarana saluran komunikasi yang berperan untuk membuat pengunjung taat akan protokol kesehatan *Covid-19*.

I.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas, teridentifikasi beberapa masalah yang akan digunakan sebagai bahan penelitian yaitu:

1. Apa tindakan preventif dan persuasif yang dilakukan untuk mencegah penyebaran virus *Covid-19* di dalam area mall?
2. Apakah media sosial Bintaro Jaya Xchange mall yang terdiri dari *Instagram, Twitter dan Facebook* digunakan sebagai media komunikasi untuk mempersuasi khalayak agar taat protokol kesehatan di dalam area mall?
3. Apakah sudah tepat menggunakan *Instagram, Twitter dan Facebook* sebagai media untuk memberikan informasi terhadap pengunjung mall?
4. Adakah kesadaran pengunjung yang terbentuk akibat adanya informasi melalui media sosial Bintaro Jaya Xchange mall?
5. Bagaimana strategi media sosial Bintaro Jaya Xchange mall dalam membangun kesadaran pengunjung akan taat protokol kesehatan?

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah penelitian digunakan untuk menghindari terjadinya penyimpangan dan pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah, masih dalam kaidah penelitian dan juga memudahkan

dalam pembahasan sehingga tujuan dari penelitian tersebut akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ruang lingkup hanya meliputi seputar informasi media sosial Bintaro Jaya Xchange mall yang terdiri dari *Instagram*, *Twitter*, *Facebook* dan protokol kesehatan
2. Informasi yang disajikan oleh peneliti yaitu : Penanganan dan protokol kesehatan *Covid-19*, Media sosial Bintaro Jaya Xchange mall sebagai alat untuk menyampaikan informasi dan juga media sosial sebagai alat untuk mempersuasi khalayak dan pengunjung mall agar taat protokol kesehatan.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan meningkatnya angka kasus positif *Covid-19*, maka setiap elemen masyarakat dan juga setiap tempat-tempat yang memungkinkan terjadinya pertemuan seseorang atau kelompok sehingga timbulnya kerumunan massa harus bisa membuat tindakan preventif dan juga pencegahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu tempat yang membuat terjadinya kerumunan sebuah kelompok atau orang banyak adalah mall atau pusat perbelanjaan. Maka dari itu Bintaro Jaya Xchange mall harus mengedukasi dan juga memberikan informasi mengenai pentingnya protokol kesehatan dan juga penanganan *Covid-19* baik itu secara langsung maupun secara virtual melalui media sosial.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana Strategi media sosial Bintaro Jaya Xchange mall dalam membangun kesadaran pengunjung akan taat protokol kesehatan *Covid-19*?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah jawaban atau sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian ilmiah, tujuan penelitian merupakan landasan awal

seseorang dalam melakukan penelitian sehingga nantinya seorang peneliti tidak keluar dari sasaran yang diinginkan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi media sosial Bintaro Jaya Xchange mall dalam membangun kesadaran pengunjung akan taat protokol kesehatan *Covid-19*.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian pada akhirnya akan mendapatkan sebuah manfaat, baik itu manfaat untuk diri sendiri ataupun untuk pihak atau objek yang diteliti. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, adapun manfaat nya sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Mampu memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan *new media*, *social media* dan juga dapat menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi studi ilmu komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pihak Bintaro Jaya Xchange mall dan juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Bintaro Jaya Xchange mall serta memperkaya wawasan dan juga pengetahuan masyarakat terkhusus penelitian dalam bidang ilmu komunikasi, dimana komunikasi melalui media sosial dapat mempersuasi dan mempengaruhi tindakan dan perilaku.