

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa strategi media sosial Bintaro Jaya Xchange mall meliputi:

Kampanye kesehatan mengenai proses pencegahan virus *Covid19* yang dilakukan mall dimulai dari konten-konten proses sebagai informasi untuk tindakan preventif, dimana konten dan isi kampanye proses tersebut didapatkan dari Pemprov dan tim Satgas *Covid19* pusat. Edukasi dan juga informasi terkait penanganan *Covid19* bertujuan untuk memberikan gambaran kepada khalayak dan pengunjung bahwa mall memiliki standar kesehatan yang ketat, kebersihan yang terjaga dan juga berbagai fasilitas yang kami sediakan untuk menunjang operasional di masa pandemi. Mall menetapkan target audiens, informasi apa yang nantinya akan disampaikan kepada audiens agar terbentuknya sikap *awareness* pengunjung terhadap informasi yang disampaikan, dalam menetapkan target audiens mall juga melakukan riset dengan berbagai tenant yang ada di Bintaro Jaya Xchange mall, riset bersama dilakukan agar dapat menentukan iklan layanan atau iklan promosi seperti apa yang nantinya dapat membuat audiens atau khalayak memiliki daya tarik untuk datang berkunjung ke mall.

Mall memberikan edukasi dan juga informasi terkait penanganan *Covid19* di area mall, edukasi bertujuan untuk memberikan gambaran kepada khalayak dan pengunjung bahwa mall memiliki sebuah standar kesehatan yang ketat, kebersihan yang terjaga dan juga berbagai fasilitas yang sediakan untuk menunjang operasional di masa pandemi, sehingga tujuan dari bisnis mall akan berjalan dan terciptanya citra positif di mata pengunjung. Mall juga memberikan panduan individu untuk mematuhi rekomendasi klinis, panduan individu yang disampaikan oleh pihak mall yaitu dengan menghimbau melalui media sosial dengan menginformasikan proses di area mall dimulai

dari tempat cuci tangan, tempat handsanitizer, pengecekan suhu tubuh dan lain-lain.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari masih banyaknya kekurangan di dalam penelitian ini, adapun kekurangan yang masih ditemukan yaitu:

1. Mall belum sepenuhnya menggunakan berbagai perangkat yang *non touchless* atau tidak disentuh, untuk menghindari penyebaran virus *Covid-19*.
2. Informasi yang disampaikan menggunakan media sosial mengenai protokol kesehatan tidak hanya terfokus pada media sosial yang memiliki banyak *followers*, bisa juga menggunakan media sosial dan jejaring sosial lainnya seperti tiktok dan youtube.

Dikarenakan penelitian ini masih memiliki kekurangan, peneliti memberikan saran terhadap pihak mall adapun saran dari peneliti untuk pihak mall yaitu:

1. Hasil penelitian tentang strategi media sosial Bintaro Jaya Xchange mall dalam membangun kesadaran pengunjung taat protokol *Covid19* dapat menjadi sebuah masukan bagi pihak mall dalam meningkatkan usahanya dalam penerapan protokol kesehatan dan juga kampanye kesehatan, sehingga penularan *Covid19* dapat dihindari. Pihak mall bisa melakukan berbagai inovasi baru yang lebih besar dalam kampanye kesehatannya agar tercipta lingkungan mall yang aman dan nyaman.
2. Strategi komunikasi kesehatan sebagai bagian dari kampanye kesehatan yang dilakukan melalui media sosial diharapkan dapat berjalan baik dan lebih memperhatikan kebutuhan dilapangan dan kebutuhan *costumer* bukan hanya sekedar turut aktif berpartisipasi dalam mengikuti kebijakan pemerintah, melainkan dapat membawa perubahan lebih baik terhadap pihak mall sehingga menambah citra

yang positif. Karena varian virus *Covid-19* sulit untuk ditebak dan selalu bermutasi salahs atu contohnya seperti varian omicron, mall diharapkan selalu mengikuti perkembangan berita terkait *Covid-19*. Dengan mengikuti perkembangan berita kesehatan, mall dapat mengambil berbagai analisa untuk membuat kebijakan di area mall demi tindakan preventif.

3. Kegiatan dan pelayanan mengenai protokol kesehatan yang sudah dilakukan pihak Bintaro Jaya Xchange diharapkan dapat dilakukan secara konsisten serta dapat mengikuti perkembangan pandemi *Covid-19* secara global, sehingga semenciptakan suasana yang aman dan nyaman yang dirasakan oleh *customer*. Dengan mengikuti perkembangan dan berita global terkait situasi pandemi, maka akan mempermudah pihak mall dalam menentukan arah kebijakan terkait protokol kesehatan.