

Komunikasi Krisis Kebijakan Karantina Hotel Terhadap Citra Pariwisata

Tono Purwantoro ^{1, @}, Zakaria Lantang Sukirno ^{2, @}

¹ Universitas Al-Azhar Indonesia

² Universitas Al-Azhar Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

*Political Economy,
Government Policy Hotel
Quarantine,
Crisis Communication*

ABSTRACT

The impact of Covid-19 in Indonesia has not ended until November 28 2022 there is 36,057 people were exposed and 4,516,480 people were confirmed since the first Covid-19 declare. The government's anticipation during the January 2022 pandemic closed entry for arrivals from various countries through policy number 14 dated 13 October 2021 and No. 1 of 2022 concerning the behavior of entry points, quarantine places and RT-PCR obligations for Indonesian citizens traveling abroad for 10-14 days. International travelers, according to the Decree, are required to quarantine 5 x 24 hours for those who have been vaccinated and 14 x 24 hours from countries with a high escalation of positive cases. The policy was updated January 1 2022 for a 12x24 hour quarantine period, changing February 2022 to have an impact on the tourism industry, especially hospitality.

The hotel quarantine policy drew criticism after the Task Force issued a list of 66 hotels. Efforts to revive the hospitality industry through political economy. Public policy is the answer to the problem. Often policies conveyed through government communications foster crisis communication as a result of the contents of the message being conveyed there are irregularities.

This problem has made public policy worse, coupled with the polemic over the differences in quarantine rules given to officials and the public., so that it has become the focus of the media and even spread to go viral via social media.



This is an open access article under the CC BY-SA License

@ tono.purwantoro@uai.ac.id

@ zakaria.lantangukirno@uai.ac.id

1. Pendahuluan

Penderita Corona virus Diseases (COVID-19) pada 6 Februari 2022 di Indonesia sebanyak 36.057 orang sehingga total penderita terkonfirmasi 4.516.480 orang [1] menurun Oktober, kemudian naik akhir Desember 2021. Pemerintah berupaya keras agar penduduknya melakukan vaksin. Dari 240 juta penduduk Indonesia, yang menjadi target vaksin 208.265.720 orang. Vaksin pertama sampai 6 Februari 2022 sudah diberikan kepada 186.589.750, vaksin kedua 131.080.731 orang, vaksin ketiga 5.536.772. Indonesia berupaya menghalau varian Covid-19 dengan tingkat penyebaran tinggi itu antara lain dengan vaksinasi. Juru bicara pemerintah untuk program vaksinasi Covid-19, Siti Nadia Tarmizi, data vaksin bisa meningkatkan daya tahan tubuh untuk menangkal Omicron, juga varian lain (Tempo, 1 Desember 2021) [2].

Antisipasi pemerintah menutup pintu kedatangan dari berbagai negara melalui Keputusan Satuan Tugas Penanganan (Satgas) COVID-19 Nomor 1 Tahun 2022 tentang perilaku Pintu Masuk (*Entry point*), tempat karantina dan Kewajiban RT-PCR bagi Warga Negara Indonesia (WNI) pelaku perjalanan

Hotel karantina yang direkomendasikan pada 2 Februari 2022 ada 66 hotel (Bisnis.com, 6/22/2022). [5] Kebijakan hotel karantina tentunya membuka peluang baru bagi bisnis hotel dan pariwisata. Namun, mengapa hanya hotel tertentu? Kebijakan mengarah kepada perilaku ekonomi politik, karena tertarik dengan keuntungan dari penerapan kebijakan tertentu.

Kebijakan publik menurut Muh Irfan Islami [6] diartikan sebagai “apa saja yang dilakukan oleh pemerintah” (the actions of government). Setiap kebijakan publik harus terkandung unsur serangkaian tindakan, dilakukan seorang aktor (pemerintah) atau sejumlah aktor (pemerintah dan nonpemerintah), adanya situasi problematik tertentu, dan mempunyai tujuan tertentu atau senantiasa berorientasi pada kepentingan publik.

Pelaksanaan kebijakan berdampak pada antrian panjang menunggu penempatan karantina. Ketidakpuasan mereka dilampiaskan melalui media sosial sehingga cepat tersebar termasuk menjadi konsumsi berita media massa. Berita CNN Indonesia, 23 Desember 2021, bagi warga Indonesia selain pelajar, Aparat Sipil Negara (ASN), Pekerja Migran Indonesia (PMI) harus melakukan karantina mandiri, selama 10 hari di hotel yang telah ditetapkan pemerintah. Namun, ternyata untuk mendapatkan kamar hotel tidak mudah bahkan terjadi negosiasi harga paket menginap yang harganya mencapai Rp12 juta berdua menjadi Rp 9,8 juta. Alasannya karena tingkat hunian hotel karantina penuh menyebabkan mereka yang membutuhkan kamar menunggu dengan waktu yang lama dan tanpa kejelasan. [7]

Pesan perubahan kebijakan pemerintah sering berubah sehingga public bingung dan kehilangan kepercayaan sehingga menumbuhkan komunikasi krisis.

Persoalan komunikasi krisis menjadi perhatian peneliti sehingga merumuskan bagaimana pemerintah yang diwakili Satgas Covid-19 menangani komunikasi krisis yang terjadi terhadap penjelasan mengenai karantina hotel sehingga public percaya.

2. Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan untuk menganalisis pesan komunikasi krisis mengenai kebijakan public pemerintah Indonesia mengenai karantina hotel ini dilakukan melalui analisis isi media dengan menggunakan paradigma kritis. Kebijakan karantina hotel berbeda antara public khususnya masyarakat luas dengan para pejabat tinggi menjadi perhatian utama. Kemudian, penunjukkan tempat karantina hotel yang terbatas, menumbuhkan pertanyaan mendalam untuk diteliti. Dikaitkan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bagaimana upaya hotel Santika dan Amaris agar dapat survive dari kosongnya dengan memberikan pesan yang mengutamakan keselamatan bagi para tamunya namun dalam kebijakan karantina hotel. Namun, kedua hotel tersebut tidak menjadi pertimbangan atau memang kedua hotel tersebut tidak mengambil kesempatan karena berbagai alasan.

Metode kualitatif *deskriptif* (Sugiyono, 2016) dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini karena berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* [17] untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi.

Unit analisisnya menggunakan dokumen dari isi berita media dan informasi mengenai promosi hotel paket karantina/isolasi mandiri. Dengan demikian, teknik analisis penelitian ini menggunakan wacana isi pesan dari berbagai pemberitaan dan kebijakan pemerintah saat melakukan komunikasi pemerintahan.

Aktivitas penelitian dimulai dengan memerhatikan isu public melalui berita dari berbagai media massa baik media massa konvensional maupun media massa digital termasuk media social yang mempersoalkan mengenai karantina hotel sebagai upaya proses pengamatan dan analisis terhadap isu public yang beredar atau menjadi langkah kedua dan ketiga pada alir kegiatan penelitian. Selain itu, peneliti melakukan wawancara terhadap informan yang menjalani karantina hotel di Jakarta untuk melengkapi analisis.

Media Analysis meneliti mengenai isi pemberitaan media mengenai kebijakan karantina hotel, dibahas media massa setelah muncul viral konten media social mengenai situasi yang terjadi di bandara Sukarno Hatta. Digambarkan melalui visual hasil citizen journalism mengenai situasi penumpang yang sedang antre melalui pos pengawasan imigrasi. Tertundanya mereka keluar bandara karena harus memenuhi persyaratan kebijakan yang diberlakukan.

Peneliti membagi analisis berdasarkan isi berita dan opini redaksi dari beragam media massa konvensional, media massa online dan juga media social yang memberitakan mengenai karantina hotel. Penelitian ini juga melalui wawancara kepada informan untuk mengetahui proses perjalanan karantina hotel.

3. Hasil dan Pembahasan

Kebijakan Satgas Covid-19 mengenai hotel karantina sebenarnya sangat relevan dengan situasi darurat yang terjadi di berbagai belahan bumi. Protektif terhadap masyarakat luas menjadi perhatian utama. Perlakuan seperti ini pun diberlakukan di beberapa negara sehingga Indonesia pun merasa perlu untuk memberlakukan kebijakan karantina. Namun, pelaksanaannya di lapangan atau di tempat yang diharapkan mampu memberikan kenyamanan ternyata mengecewakan banyak pihak, terutama para pelaku yang harus menjalankan karantina.

Kebijakan diberikan kepada Pegawai Migran Indonesia melalui fasilitas kemudahan dengan disediakan beberapa apartemen milik pemerintah daerah. Kemudian, para anggota dewan dan pejabat pemerintah yang boleh melakukan karantina mandiri di rumahnya. Sementara, WNI yang baru bepergian dari luar negeri, harus menjalankan karantina dengan mengeluarkan sejumlah dana yang tidak murah.

Pada hal, *epidemiolog* Universitas Indonesia Masdalina Pane, Kompas.com, 8 Maret 2022 menyatakan, karantina mandiri pelaku perjalanan mancanegara seharusnya bukan hal mustahil. “Karantina bisa karantina mandiri, dia boleh pulang ke rumahnya, tetapi si stem informasi kita harus bisa mengawasi dia.” [18]

Mengamati beragam opini publik, masyarakat menilai pemerintah diskriminatif. Beragam kekecewaan public terhadap pemberlakuan kebijakan karantina hotel disalurkan melalui berbagai media termasuk media social milik individu yang merasa dikecewakan. Di era saluran media berbasis digital yang begitu banyak maka naluri manusia yang menyukai bad news is good news maka reaksi kekecewaan mudah dilontarkan dan kemudian menjadi viral. Ketika isi pesan menjadi viral maka akan menuai suatu krisis komunikasi dan tentunya perlu dibenahi sehingga tidak membawa dampak negative kepada pemerintah. Terutama tamu

asing yang harus berkunjung ke Indonesia namun mendapat perlakuan buruk karena berbagai praktik yang tidak sesuai dengan pelaksanaan yang ditetapkan Satgas Covid-19.

Krisis komunikasi pemerintahan muncul dengan berbagai serangan isi berita yang menyatakan dugaan terjadi mafia karantina hotel sehingga tarif hotel menjadi mahal. Ketentuan mahal atau murah memang relatif bagi public. Namun, karena kebijakan Satgas Covid-19 yang memberikan kemudahan bagi para pejabat negara tanpa harus melakukan karantina maka Tindakan ini pun menjadi menyudutkan pemerintah. Bahkan ada selebgram WNI yang bisa keluar tanpa melakukan karantina sesuai waktu yang ditetapkan dengan membayar Rp 40 juta. Peristiwa yang terangkat melalui pemberitaan beragam media, akhirnya menjadi berita buruk bagi satgas Covid-19 dan menumbuhkan krisis komunikasi.

Berita media CNBC Indonesia, 21 Desember 2021 [19] menuangkan kekecewaannya dengan judul “Biaya hotel karantina bikin kantong bolong, ini reaksi hotel”. Pada headline-nya mengungkapkan bahwa disinyalir pihak hotel memanfaatkan aji mumpung pengusaha hotel melihat keadaan. Namun, tidak ada penjelasan yang diberikan Satgas Covid-19 maupun pelaku bisnis hotel.

Pernyataan Presiden Jokowi melalui laman Sekretariat Kabinet 1 Februari 2022 [20] sangat tegas untuk memulihkan kepercayaan public terhadap kinerja Satgas Covid-19 dengan mengatakan, “Saya masih mendengar dan ini saya minta Kapolri untuk mengusut tuntas permainan yang ada di karantina.” Pesan ini jelas sangat tegas untuk tidak main-main dengan perlakuan curang yang dilakukan pihak hotel ataupun pelaksana Satgas Covid-19.

Ketua Satgas Covid-19 Letjen TNI Suharyanto pernah melakukan sidak ke tiga hotel karantina di Jakarta sebagai upaya monitoring sejauh mana kesiapan dan pelayanan pihak hotel karantina melaksanakan pelayanannya. Seperti diberitakan liputan6.com, 4 Januari 2022. Hasil sidaknya tidak ditemukan kesalahan procedural.

Kebijakan mengenai karantina berubah-ubah membuat public kehilangan trust apakah ini hanya sekadar lips service atau memang sesuai dengan pernyataannya. Guna memperbaiki krisis komunikasi yang terjadi maka pemerintah menghadirkan Menko Marinvest Luhut Binsar Panjaitan pada 1 Februari 2022 menyatakan waktu karantina Pelaku Perjalanan Luar Negeri diperpendek. Pernyataan tersebut dimuat Humas Sekretariat Kabinet melalui website resmi. Pemerintah mengubah waktu karantina kedatangan bagi pelaku perjalanan luar negeri dari sebelumnya tujuh hari menjadi lima hari, dengan syarat vaksinasi dosis lengkap. Perubahan strategi ini dilakukan mengingat lebih tingginya kasus Covid-19 varian Omicron yang bersalah dari transmisi local daripada imported cases.

Perubahan kebijakan terjadi kembali. Pada 27 Februari 2022, Luhut menyatakan mulai 1 Maret, Pemerintah terapkan karantina tiga hari bagi PPLN. Mereka yang sudah mendapatkan vaksinasi lengkap dan dosis lanjutan atau booster. Kebijakan diambil setelah mendengar masukan dari para pakar serta menganalisis data perkembangan pandemic Covid-19 di Indonesia. Isu utama yang menjadi krisis komunikasi adalah mengenai biaya karantina hotel yang dianggap mahal oleh peserta karantina. Bahkan disampaikan harga yang dibayar tidak sesuai dengan kenyamanan dan kebersihan seperti karpet yang kusam, dan tidak sesuai dengan brosur yang disampaikan. Selain itu, walaupun jumlah hari yang relative pendek namun pengeluaran biaya untuk karantina relatif cukup mahal.

Ada beberapa tarif yang dikenakan yang menghadirkan krisis komunikasi pemerintah karena tarif yang semena-mena. Menurut Kompas.com, mengutip pernyataan Maulana Yusran, Sekretaris Jenderal Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) tarif maksimal karantina mandiri di hotel dipatok sekitar Rp 7,2 juta untuk hotel bintang dua dan Rp 21 juta untuk hotel kategori luxury merupakan harga paket untuk 10 hari.

Selain harga paket yang dinilai mahal, ternyata ada pelanggaran yang dilakukan hotel karantina seperti diberitakan detiknews, 13 Januari 2022, 15 hotel Karantina di Jakarta Disanksi Gegara Langgar Prosedur.

Pernyataan pemerintah menanggapi keluh kesah public dengan memberikan pernyataan bahwa tarif karantina hotel sudah sesuai dengan peraturan keuangan pemerintah. Namun, pernyataan ini kurang mendapat tanggapan public sehingga komunikasi krisis pemerintah belum mereda. Kehadiran pernyataan Luhut sepertinya dapat memberikan angin segar karena pengurangan waktu karantina nya artinya juga akan mengurangi budgeting bagi para WNI yang baru kembali dari luar negeri.

Memperhatikan fenomena harga tarif karantina hotel tidak terlepas dari factor ekonomi politik. Ada pihak yang berharap banyak dengan cara mendapatkan keuntungan dari kebijakan yang diambil pemerintah. Terutama pihak yang berdekatan atau pemilik bisnis hotel dengan para pengambil kebijakan terutama saat situasi politik pandemic.

Menurut Alfian Alfian, Dosen Pascasarjana Ilmu Politik Universitas Nasional, mengutip editorial majalah *The Economist* edisi 14-20 Maret 2020 yang mengungkapkan adanya politik pandemi yakni kebijakan public yang dilakukan pemerintah suatu negara dalam merespons pandemic virus corona Covid-19. Media itu membandingkan cara banyak negara dalam merespons pandemic, dari Cina hingga Italia. Ulasan laporan majalah Tempo merupakan media yang cukup kritis control social dengan memotret politik pandemic di Indonesia melalui judul “Tergagap Corona”, “Compang Camping Corona”, dan “Darurat Covid-19”

“Politik pandemic bersangkutan dengan kepercayaan (*trust*). Pemerintah, sebagai penentu kebijakan seringkali dihadapkan kepada situasi politik dan tidak populer. Keraguan dan ketidaksetujuan Sebagian masyarakat di negara demokrasi membuat kepercayaan fluktuatif. Jadi, ujian politik pandemic ialah seberapa jauh kebijakan pemerintah di respons efektif oleh warganya. Pemerintah jangan hanya menuntut agar masyarakat saling berempati dan bersolidaritas melawan wabah, tetapi hal ini juga seharusnya tercermin dari cara komunikasi pemerintah sendiri. Dalam hal kepercayaan, pengendalian informasi penting karena agar rumor dan *hoaks* tak mendominasi.”

Komunikasi krisis menurut Joanne Chen Lyu dan Peiyi Huang (2022), merupakan proses komunikasi yang dinamis dalam konteks tertentu dan titik waktu tertentu. Penyelesaiannya sangat tergantung kepada system politik, system media, dan lingkungan media baru yang tersedia [5].

Memperhatikan pernyataan tersebut, maka kebijakan menangani komunikasi krisis mengenai karantina hotel, pemerintah merubah kebijakan yang disesuaikan dengan keadaan terbaru melalui pengurangan masa waktu karantina kemudian tidak membahas secara tuntas kritikan yang muncul terutama yang disampaikan melalui media sosial. Menangani krisis komunikasi yang terjadi pemerintah sangat mengandalkan penyebaran berita mengenai kebijakan baru tanpa membahas persoalan yang sudah terjadi.

Sampai Minggu, 25 September 2022, Indonesia masih memberlakukan PPKM walaupun tanpa ada lagi kebijakan mengenai karantina hotel. Sementara di sejumlah negara sudah mulai membebaskan masyarakat tidak lagi menggunakan masker. Menurut RiauPos.co, di Hongkong dan Taiwan telah mencabut aturan itu namun tetap mewajibkan tes antigen bagi pelancong. Menurut Epidemiolog Dicky Budiman [], pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) di Indonesia masih penting. “Pendekatan relative murah. Ini sejalan dengan rekomendasi WHO, di mana menganjurkan semua negara di dunia untuk tetap menjaga masing-masing, meskipun level disesuaikan. Sebab cakupan imunitas melalui vaksinasi booster masih baru mencapai sekitar 25 persen.”

Dengan Demikian, kebijakan pemerintah mengenai karantina hotel mulai dari sepuluh hari, kemudian berubah menjadi tujuh hari, dirubah lagi menjadi lima hari, dan terakhir hanya tiga hari yaitu 3 x 24 jam merupakan upaya mengatasi krisis komunikasi yang terjadi. Sejak Juni 2022, karantina hotel secara resmi ditiadakan kecuali bagi para penumpang atau wisatawan yang terindikasi Covid-19 dan belum melengkapi persyaratan kebijakan pemerintah diantaranya sudah melakukan vaksin sampai dosis ketiga

4. Kesimpulan

Krisis komunikasi akibat kebijakan pemerintah mengenai karantina hotel bertujuan untuk membatasi tersebarnya Covid-19 namun karena adanya perbedaan perlakuan yang diberikan pemerintah kepada pendatang, antrean panjang untuk mendapat tempat karantina karena keterbatasan (hotel), paket karantina berbayar dengan tarif yang tidak murah. Sementara pejabat pemerintah dan anggota DPR dapat langsung isolasi mandiri di rumah, berdampak memunculkan reaksi ketidakpercayaan public kepada pembuat kebijakan.

Pemerintah tidak memberikan penjelasan mengenai kebijakan sehingga krisis komunikasi dan kepercayaan public menjadi terganggu dan dilampiaskan melalui unggahan media social dan media massa. Pernyataan Presiden, Menteri Pariwisata dan anggota DPR menyudutkan Satgas Covid-19. Namun, upaya mengatasi krisis komunikasi dilakukan dengan cara berdiam tanpa penjelasan. Mereka hanya memberikan pernyataan adanya perubahan masa waktu karantina dari 10 hari ke 7 hari, kemudian menjadi 5 hari dan terakhir hanya 3 hari.

Komunikasi krisis merupakan proses komunikasi yang dinamis dalam konteks tertentu dan titik waktu tertentu. Penyelesaiannya sangat tergantung kepada sistem politik, sistem media, dan lingkungan media baru yang tersedia. Penyelesaian komunikasi krisis, pemerintah mengandalkan penyebaran berita dengan menerbitkan kebijakan baru tanpa membahas persoalan isu yang terjadi.

Daftar Pustaka :

Book :

- Hasan, Erliana, Komunikasi Pemerintahan, Penerbit Universitas Terbuka, 2018.
Herabudin, Studi Kebijakan Pemerintah. Dari Filofosi ke Implementasi, Pustaka Setia, 2016.
Islamy, Muh Irfan, Kebijakan Publik, Penerbit Universitas Terbuka, 2021.
Nova, Firsan, Dear Raya: The Untold Stories of My PR Journey, Catatan Seorang Ayah. Inline Performa Asia. 2018.
Suprawoto, Government Public Relations: Perkembangan & Praktik di Indonesia. Prenadamedia Grup, 2018.
Wilcox, Dennis L. Glen T. Cameron, Bryan H. Reber, Public Relations Strategies and Tactics. 11th Ed. Pearson. 2015.
Brown, Robert E, Burton St John III, Zhengye Jenny Hou. The Global Foundations of Public Relations: Humanism, China and the West. Routledge, 2022.

Website :

- Mubyarto, Sistem dan Politik Ekonomi Berjiwa Kerakyatan. *JEP*, vol. 4, no. 2, pp. 121-125, 1999. Publikasi Elektronik, informasi dari internet
<https://covid19.go.id/artikel/2022/02/06/situasi-covid-19-di-indonesia-update-6-februari-2022>
<https://travel.kompas.com/read/2022/01/03/060400027/karantina-dari-luar-negeri-10-14-hari-catat-3-faktanya?page=all> diakses pada 1 Februari 2022
<https://www.voaindonesia.com/a/polemik-perbedaan-aturan-karantina-antara-pejabat-dan-masyarakat/6367168.html> diakses pada 1 Februari 2022
<https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/37101/t/Fasilitas+Hotel+Karantina+Dikeluhkan+Masyarakat+at%2C+Netty%3A+Harga+Mahal+Fasilitas+Minimal> diakses 8 Februari 2022
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20220202/98/1495822/ini-aturan-dan-karantina-pelaku-perjalanan-luar-negeri-februari-2022> diakses, 08 Februari 2022
<https://www.merdeka.com/uang/2022-awal-kebangkitan-industri-pariwisata-dan-transportasi-serta-akomodasi.html> diakses 09 Februari 2022

<https://www.liputan6.com/health/read/4851609/sidak-3-hotel-karantina-ketua-satgas-covid-19-harap-fasilitas-siap> diakses 10 April 2022

<https://setkab.go.id/menko-marinves-waktu-karantina-ppln-diperpendek/> diakses 10 April 2022