

Digital Object Identifier 10.36722/sh.v%vi%i.477

Telaah Kritis-Evaluatif Psikologi Pendidikan Masyarakat di Tengah Pandemi: Fenomena *New Normal* di Mal

Raiza Aulia¹, Duta Nurdibyanandaru¹

¹ Program Studi Magister Sains Psikologi (S2), Fakultas Psikologi, Universitas Airlangga, Jl. Airlangga 4-6, Airlangga, Kecamatan Gubeng, Surabaya 60286

Penulis untuk Korespondensi/E-mail: raiza.aulia-2019@psikologi.unair.ac.id

Abstract - This article critically examines the condition of the community amid the Covid-19 pandemic in Indonesia, especially in Surabaya, East Java. The purpose of this paper is to analyze people's behavior during a pandemic based on the psychology of public education. The expected benefits include building an understanding of the impact of behavior that arises amid a pandemic and preparing recommendations for activities to face the New Normal in the Surabaya shopping center. The findings of this critical study show that there is a change in people's habits when visiting shopping centers, especially malls. There is a decrease in people's interest in spending due to restrictions imposed by the government as well as new norms that have emerged during the pandemic, such as the habit of washing hands, wearing masks, and maintaining distance. The success of this recommendation cannot be separated from the intervention of the entire community and the Surabaya City Government so that the economy improves and the convenience of shopping center visitors is also improved. The impact of Covid-19 has changed several behaviors that have emerged and have become the focus of public educational psychology to examine more deeply and improve with some literature in public education psychology.

Abstrak – Artikel ini mengkaji secara kritis mengenai kondisi masyarakat ditengah pandemi Covid-19 di Indonesia khususnya di Surabaya Jawa Timur. Tujuan dari tulisan ini menganalisis perilaku masyarakat saat pandemi berdasarkan psikologi pendidikan masyarakat. Manfaat yang diharapkan yakni membangun pemahaman mengenai dampak perilaku yang muncul di tengah pandemi serta penyusunan rekomendasi aktivitas dalam menghadapi *New Normal* di pusat perbelanjaan Surabaya. Temuan telaah kritis ini terdapat perubahan kebiasaan (*habit*) masyarakat saat mengunjungi pusat perbelanjaan terutama mal. Terdapat penurunan minat belanja masyarakat dikarenakan terdapat pembatasan-pembatasan yang diterapkan pemerintah serta norma-norma baru yang muncul saat pandemi, seperti kebiasaan mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak. Keberhasilan dari rekomendasi ini tidak lepas dari campur tangan seluruh masyarakat dan Pemkot Surabaya, agar perekonomian membaik dan kenyamanan pengunjung pusat perbelanjaan juga ditingkatkan. Dampak Covid-19 telah merubah beberapa perilaku yang muncul dan menjadi sorotan psikologi pendidikan masyarakat untuk menelaah lebih dalam dan mengaitkan dengan beberapa literatur dalam psikologi pendidikan masyarakat.

Keywords - *Habit, Covid-19, Pandemic, Public Psychology*

PENDAHULUAN

Kondisi bulan Ramadhan saat menjelang adalah momen dimana masyarakat muslim di Indonesia khususnya di Surabaya yang sudah menjadi untuk membeli dan memakai pakaian baru di hari kemenangan. Namun, karena kondisi pandemi Covid-19 dan adanya PSBB (Pembatasan

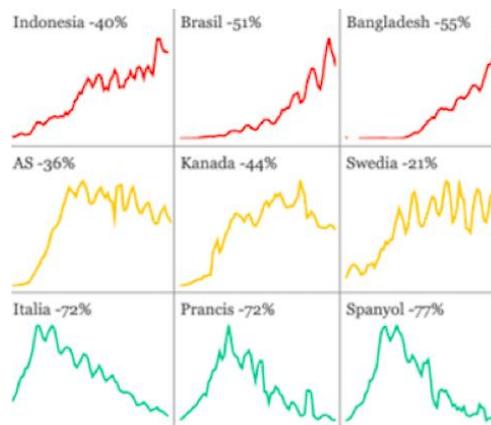
Sosial Berskala Besar) membuat masyarakat terbatas untuk mengunjungi pusat perbelanjaan diawal bulan puasa, melainkan beberapa hari menjelang Hari Raya Idul Fitri banyak masyarakat yang berjubel untuk pergi ke pusat perbelanjaan dan membeli kebutuhan untuk Idul Fitri. Walaupun di dalam pusat perbelanjaan sudah diberikan peraturan untuk *social distancing* atau jaga jarak fisik, namun

pengunjung tetap membludak dan membuat sebuah klaster-klaster baru yang terjadi di beberapa pusat perbelanjaan di Surabaya yakni Pusat Grosir Surabaya [1], dan Pasar Kapasan [2].

Diadakan konferensi pers di Gedung Graha Surabaya, Sekretaris Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Jawa Timur, Heru Tjahjono membenarkan bahwa masyarakat berbondong-bondong ke pusat perbelanjaan karena mendekati Hari Raya Idul Fitri. Hal tersebut membuat pihaknya akan menggelar operasi di sejumlah pusat perbelanjaan khususnya di wilayah PSBB Surabaya Raya. Viralnya foto-foto dan video di media sosial menunjukkan keramaian yang terjadi di pusat perbelanjaan Surabaya yaitu di Royal Plaza, Tunjungan Plaza, hingga Pakuwon Trade Center (PTC). Wakil Gubernur Jawa Timur Emil Dardak sebelumnya menyebut bahwa klaster penyebaran ada di Tunjungan Plaza dan Pakuwon Trade Center (PTC), namun Pemkot Surabaya membantah adanya klaster corona di dua mal tersebut, dikarenakan sumber penularannya tidak berawal dari dua mal tersebut [3].

Satpol PP Surabaya meningkatkan patrol keliling untuk menertibkan para pengunjung dan penjual untuk mematuhi protokol pencegahan Covid-19. Menurut Kepala Satpol PP Surabaya Irvan Widyanto memastikan bahwa pihaknya mengawasi penerapan protokol kesehatan di pusat perbelanjaan tersebut, yakni dengan sering mengingatkan pengunjung untuk memakai masker, jaga jarak, dan tidak berkerumun. Mulai tanggal 18 Mei 2020, personel Satpol PP mulai berpatroli di Grand City, Pakuwon Super Mall, Delta Plaza Surabaya, BG Junction dan beberapa pusat perbelanjaan lainnya. Apabila ditemukan pelanggaran yang tercantum dalam Perwali Nomor 15 Tahun 2020 oleh pengelola pusat perbelanjaan maupun pengunjung akan diberikan sanksi, berupa penyitaan KTP dan akan dilakukan proses lanjutan [4]. Salah satu pusat perbelanjaan di Surabaya yaitu BG Junction melakukan sosialisasi *New Normal* dengan cara menempelkan poster-poster yang berjudul *New Normal Ritel*, yang berisi memakai masker dan menjaga jarak fisik. Menurut General Manager BG Junction Heru Prasetya, himbuan *New Normal* diberikan oleh Kemenkes RI. *New Normal* dilaksanakan oleh pedagang dan pengunjung yang boleh masuk untuk diukur suhu tubuhnya dibawah 37 derajat celcius. Sejak adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dari 600 tenan yang buka hanya 150 tenan, dan penurunan *customer* mencapai 80 persen. Ia berharap adanya aturan *New Normal*

ini dapat membangkitkan kembali perekonomian khususnya di mal [5]. Chang Yong Rhee (2020) dari International Monetary Fund (IMF)² memprediksi lebih moderat bahwa pada tahun 2020 pertumbuhan ekonomi di Indonesia akan tumbuh di angka 0,5%. Hal tersebut berbeda dengan prediksi Bank Dunia rentang asumsi optimis yakni 2,1 % dan pesimis -3,5% [6].



Gambar 1. Penurunan pergerakan masyarakat dibanding kurva kasus baru Covid-19 [7]

METODE

Peneliti menggunakan lini media massa untuk memperoleh informasi. Dimana menggunakan pendekatan *bottom up* yakni peran stress level birokrat dan kelompok sasaran. Peneliti menelaah lini media massa tersebut terlebih dahulu yang kredibel dan kevalidannya memenuhi kriteria. Pengambilan informasi yang di *upload* di media massa tersebut adalah terbaru. Peneliti juga menggunakan literatur tentang psikologi pendidikan masyarakat yang akan dibahas pada hasil dan pembahasan sesuai dengan teori serta fenomena yang ada. Langkah-langkah dalam pendekatan *bottom up* yaitu [8]:

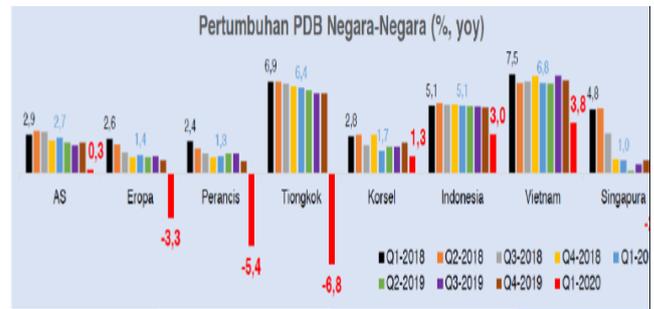
- Memetakan *stakeholders* dimana memiliki keterlibatan pada level terbawah
- Mencari informasi dari para petinggi tentang kebijakan tersebut
- Memetakan keterkaitan dari pemahaman petinggi antara level terbawah dan tertinggi
- Peneliti bergerak ke atas dengan memetakan petinggi pada level tertinggi dengan format yang sama
- Pemetaan dilakukan terus-menerus (semakin tinggi)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di masa pandemi ini, dilihat dari perspektif psikologi pendidikan masyarakat yang dikaji oleh beberapa literatur menjelaskan bahwa kondisi yang dianggap serius dan mengancam serta membahayakan dapat meningkatkan kesadaran akan perilaku beresiko. Hal tersebut dijabarkan oleh Rogers [9] dalam *protection motivation theories*, dimana rasa takut menjadi motivator yang mampu merubah perilaku. Tidak hanya itu hal tersebut bisa meningkatkan perilaku sehat hanya diperuntukkan individu yang memiliki *self efficacy* tinggi dan ekspektasi akan *outcomenya*. Artinya apabila individu memiliki keyakinan diri yang tinggi akan rasa keamanan dan kenyamanan saat mengunjungi pusat perbelanjaan, ia akan mengikuti aturan sesuai protokol kesehatan atau lebih memilih untuk *stay at home*.

Beberapa pendukung model perancangan ini juga terdapat dalam teori *plan of behaviour & reasoned action* [10]. Pada tahun 1988 terdapat penambahan sebuah kepercayaan individu dan persepsi individu tentang kontrol perilaku, yang artinya sebuah kepercayaan individu dapat melakukan sesuatu perilaku didasari oleh kemampuan untuk melakukannya [11]. Teori tersebut adalah *theory of planned behaviour* yang berintikan tiga hal yaitu *behavioural beliefs* atau sebuah keyakinan akan kemungkinan hasil serta evaluasi dari perilaku yang ada. *Normative beliefs* dimana keyakinan sebuah norma akan diharapkan serta motivasi untuk memenuhi harapan yang diinginkan dan yang terakhir *control beliefs* yaitu keyakinan tentang sebuah faktor dapat mendukung atau menghambat perilaku kesadaran akan kekuatan dari faktor tersebut. Hal yang dapat ditarik kesimpulan diatas dalam *theory of reasoned action* akan dipengaruhi oleh niat individu yang terbentuk dari norma dan pembiasaan atau *habit*. Terdapat satu variabel yang berpengaruh yakni sikap yang dipengaruhi oleh pengalaman. Pada norma subjektif dipengaruhi keyakinan akan pendapat orang lain dan motivasi untuk menaati keyakinan ataupun pendapat yang lain. Dapat disederhanakan bahwa orang akan melakukan suatu tindakan, jika memiliki nilai positif dari pengalaman yang sudah ada dan tindakan tersebut didukung oleh lingkungan individu tersebut. Jadi, apabila individu memiliki pengalaman atas pandemi, ia lebih memiliki nilai positif daripada orang yang tidak mau tahu atau acuh terhadap kondisi ini. Pengalaman bisa dari media massa, informasi dari media sosial, kerabat, keluarga

yang memiliki sangkut paut terhadap Covid-19. Individu akan lebih berhati-hati dan mawas diri untuk mengurangi kontak fisik langsung, dan bisa terbawa sepanjang hidupnya (menjadi kebiasaan baru setelah pandemi).



Gambar 2. Dampak Global Pandemi Covid-19
 Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2020), Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), April 2020 [12]

| Kontraksi Ekonomi | Kemiskinan dan Angka Pengangguran Meningkat | Deflasi dan Penurunan Harga | Volatilitas Sektor Keuangan |
|---|--|--|---|
| Pada PDB triwulan pertama -2020 sebesar 2,97% y-y dimana menjadi terendah sejak 2001, dikarenakan keterlambatan konsumsi dan investasi yang signifikan. | Terdapat proyeksi peningkatan jumlah masyarakat miskin dari 1,16 jut menjadi 3,78 juta, dan tambahan pengangguran antara 2,92 samai 5,23 juta. | Adanya tekanan deflasi yang meningkat dengan deflator PDB pada 0,67% y-y. Keberlanjutan PSBB dan aktivitas yang rendah membawa pertumbuhan PDB yang negatif. | Capital outflow Rp.159,6 triliun sampai April 2020. Menurut Yield SUN 10 tahun sempat meningkat 8% IHSG lemah di atas 33% (Maret 2020). Nilai tukar rupiah hingga menyetuh level 16.505 per USD |

Gambar 3. Dampak Ekonomi dan Sosial Pandemi Covid-19 di Indonesia
 Sumber: Badan Pusat Statistik, Bank Indonesia (diolah) [12]

Munculnya istilah *New Normal Life* menurut Epidemiolog Griffith University Dicky Budiman [13] yaitu sebagai pola hidup normal yang baru dan menurut tim pakar gugus percepatan penangana Covid-19 Wiku Adisasmita [14], *New Normal Life* adalah perubahan perilaku untuk menjalankan aktivitas normal namun tetap dengan melakukan dan menerapkan protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh WHO sebagai pencegahan penularan Covid-19. Hal ini membuat seluruh elemen masyarakat di dunia harus membiasakan atau mengubah "*habit*" dengan memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak fisik, dan menghindari kerumunan. Menurut Shelby County Health Departmenet Director Alisa Haushalter dalam Commercial Appeal [15], saat ini kita harus menjadikan penggunaan masker dan norma atau kebiasaan dan pola.

Rekomendasi Protokol New Normal pada Pusat Perbelanjaan/Mal di Surabaya

Setelah beberapa kali melihat video, foto, dan beberapa artikel yang muncul di media sosial atau media massa lain, hendaknya pihak pusat perbelanjaan melakukan evaluasi terhadap aktivitas *New Normal* ini. Saya dapat merekomendasikan agar perekonomian didalam pusat perbelanjaan dan mengikuti protokol kesehatan hendaknya pihak pusat perbelanjaan melakukan Pendaftaran Masuk Mal (PMM), dimana pengunjung harus mendaftar melalui Web, atau formulir elektronik untuk setiap kali kunjungan dan membuat list antrian yang sudah dilakukan secara *online*, sehingga tidak terjadi penumpukan di dalam pusat perbelanjaan. Jadi tidak hanya sebatas masuk ke suatu toko saja dibatasi, namun pembatasan dimulai dari awal masuk ke pusat perbelanjaan.

Terdapat tata cara yang dapat direkomendasikan agar tidak terjadi penumpukan dan pengunjung dapat masuk ke pusat perbelanjaan/mal dengan nyaman dan aman. Pengunjung bisa mendaftar melalui formulir elektronik, atau pihak pusat perbelanjaan/mal membuat aplikasi sendiri (*App Store* dan *Google Play*), dengan mengisi nama, plat mobil/sepeda motor (harus sesuai dengan yang dikendarai di pusat perbelanjaan/mal tersebut) dan jam kunjungan (yang dibatasi 90 menit/per satu kali kunjungan), yakni jam-jam yang sudah ditentukan oleh pihak pusat perbelanjaan/mal. Jadi misal pusat perbelanjaan/mal I buka jam 10.00 WIB, kemudian jam pertama adalah jam 10.00-11.30 WIB, kemudian mal harus mensterilkan seluruh isi pusat perbelanjaan/mal dengan cairan disinfektan kurang lebih waktunya 15-30 menit. Kemudian jam kedua dimulai jam 12.00-13.30 WIB dan seterusnya seperti itu. Apabila ada pengunjung yang tidak membawa kendaraan pribadi, juga harus mengisi nama, *scan* KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan jam kunjungan (yang dibatasi 90 menit/per satu kali kunjungan), yakni jam-jam yang sudah ditentukan oleh pihak pusat perbelanjaan/mal. Jadi misal pusat perbelanjaan/mal buka jam 10.00 WIB, kemudian jam pertama adalah jam 10.00-11.30 WIB, kemudian pusat perbelanjaan/mal harus mensterilkan seluruh isi Mal dengan cairan disinfektan kurang lebih waktunya 15-30 menit. Kemudian jam kedua dimulai jam 12.00-13.30 WIB dan seterusnya seperti itu. Penjabaran rekomendasi di atas tidak lepas dari kerja sama seluruh elemen masyarakat dan sosialisasi dari pengelola pusat perbelanjaan/mal, Pemkot Surabaya, Dinas Kesehatan Surabaya dan Kemenkes RI. Apabila rekomendasi ini diterapkan dan ditindaklanjuti oleh berbagai

pihak, hal ini nantinya akan terbiasa dilakukan oleh pengunjung dan pengelola pusat perbelanjaan/mal agar sama-sama memperoleh kebutuhannya masing-masing secara psikis, dan perekonomian.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa adanya pandemi ini merubah *habit* masyarakat yang akan berkunjung ke fasilitas umum terutama mal. Perubahan terjadi dikarenakan adanya pandemi dan beberapa peraturan pemerintah yang dicanangkan guna menekan tertularnya virus Covid-19 pada pengunjung mal namun tetap menstabilkan perekonomian masyarakat ditengah pandemi. Terdapat norma-norma baru yang membuat masyarakat memiliki perubahan perilaku. Adanya protokol kesehatan membuat perubahan perilaku dan kebiasaan yang mewajibkan memakai masker mencuci tangan, menjaga jarak fisik, dan menghindari kerumunan serta terdapat waktu-waktu tertentu yang sudah pengunjung pilih untuk mengunjungi area mal. *New Normal Life* menurut Epidemiolog Griffith University Dicky Budiman [13] yaitu sebagai pola hidup normal yang baru dan menurut tim pakar gugus percepatan penanganan Covid-19 Wiku Adisasmita [14], *New Normal Life* adalah perubahan perilaku untuk menjalankan aktivitas normal namun tetap dengan melakukan dan menerapkan protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh WHO sebagai pencegahan penularan Covid-19. Menurut Shelby County Health Departmenet Director Alisa Haushalter dalam Commercial Appeal [15], saat ini kita harus menjadikan penggunaan masker dan norma atau kebiasaan dan pola. Kebiasaan baru ini tidak mudah untuk dilaksanakan semua elemen masyarakat, karena tidak semua masyarakat memiliki rasa takut dimana yang dapat merubah perilaku atau justru tidak takut sama sekali dalam menghadapi *New Normal* [9]. Perilaku tersebut dapat mengubah *self efficacy* tinggi dan ekspektasi akan hasil akhirnya, dimana jika individu memiliki keyakinan diri yang tinggi akan rasa keamanan dan kenyamanan saat mengunjungi pusat perbelanjaan, ia akan mengikuti aturan sesuai protokol kesehatan atau lebih memilih untuk *stay at home*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan peneliti kesempatan untuk mengetahui lebih dalam mengenai telaah kritis-evaluatif psikologi pendidikan masyarakat di tengah pandemi: fenomena *new normal* di mal. Terima kasih pada seluruh media massa yang pemerintah Kota Surabaya yang tegas dan disiplin dalam menegakkan perilaku masyarakat di era *new normal*. Tidak hanya itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, sahabat dan dosen pembimbing yang telah memberikan saran atas hasil telaah ini, peneliti berikan untuk menjadi lebih baik lagi.

REFERENSI

- [1] A. Hakim, "Gedung Pusat Grosir Surabaya di tutup Dampak COVID-19," ANTARA News.com, 4 April 2020. [Online]. Available: <https://www.antaraneews.com/berita/1403122/gedung-pusat-grosir-surabaya-ditutup-dampak-covid-19>. [Accessed 1 Juni 2020].
- [2] CNN Indonesia, "1 Orang Positif Corona, Pasar Kapasan Surabaya Tutup 2 Pekan," CNN Indonesia, 04 04 2020. [Online]. Available: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200404104634-20-490259/1-orang-positif-corona-pasar-kapas-an-surabaya-tutup-2-pekan>. [Accessed 28 Mei 2020].
- [3] KumparanNews, "Mal di Surabaya Tetap Ramai saat PSBB, Pemprov Jatim Akan Gelar Operasi," Kumparan, 18 Mei 2020. [Online]. Available: <https://kumparan.com/kumparannews/mal-di-surabaya-tetap-ramai-saat-psbb-pemprov-jatim-akan-gelar-operasi-1tROFDVGxB>. [Accessed 1 Juli 2020].
- [4] F. Madia, "Mal Makin Ramai Jelang Lebaran, Satpol PP Surabaya Patroli Keliling," IDN Times Jatim, 20 Mei 2020. [Online]. Available: <https://jatim.idntimes.com/news/jatim/fitria-madia/mal-makin-ramai-jelang-lebaran-satpol-pp-surabaya-patroli-keliling/3>. [Accessed 02 Juni 2020].
- [5] H. Triyoga and N. Faishal, "Mal di Surabaya Sosialisasikan New Normal, Pengunjung Mulai Ramai," Viva.co.id, 28 Mei 2020. [Online]. Available: <https://www.viva.co.id/berita/metro/1277493-mal-di-surabaya-sosialisasikan-new-normal-pengunjung-mulai-ramai>. [Accessed 06 Juni 2020].
- [6] Muhyiddin, "Covid-19, New Normal, dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia," Jurnal Perencanaan Pembangunan, vol. 4, no. 2, 2020.
- [7] Google Mobility Report, "See how your community is moving around differently due to COVID-19," Google, 13 Mei 2020. [Online]. Available: <https://www.google.com/covid19/mobility/>.
- [8] U Dewi, "Pendekatan top down versus bottom up: Implementasi dan evaluasi kebijakan publik," IAN: UNY, Yogyakarta.
- [9] N. D. weinstein and P. M. S. a. S. J. Blalock, "The precaution adoption process model," in Health Behavior and Health Education, 4th, San Frasco, Jossey Bass, 2008, pp. 123 - 147.
- [10] I. Ajzen, "The theory of planned behavior," Organizational Behavior and Human Decision Processes, vol. 50, no. 2, pp. 179 - 211, 1991.
- [11] N. R. Lee and P. Kotler, Social Marketing Influencing Behaviours for Good 4th, United States of America: Library of Congress Catalog in Publication Data, 2011.
- [12] M. I. Modjo, "Memetakan Jalan Penguatan Ekonomi Pasca Pandemi," Jurnal Perencanaan Pembangunan, vol. 4, no. 2, 2020.
- [13] A. N. Dzulfaroh, "Epidemiolog: pola New Normal Bisa Efektif Jika Pemerintah Konsisten," Kompas.com, 19 Mei 2020. [Online]. Available: <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/19/163000665/epidemiolog--pola-new-normal-bisa-efektif-jika-pemerintah-konsisten>. [Accessed 30 Mei 2020].
- [14] L. Larassaty, "Beredar Istilah "New Normal" di Tengah Pandemi Covid-19, Apa Artinya?," health.grid.id, 19 Mei 2020. [Online]. Available: <https://health.grid.id/read/352157964/beredar-istilah-new-normal-di-tengah-pandemi-covid-19-apa-artinya?page=all>. [Accessed 01 Juni 2020].
- [15] R. Poe, "Driven by past, Alisa Haushalter faces Shelby County's coronavirus future," Commercial Appeal.com, 28 Maret 2020. [Online]. Available: <https://www.commercialappeal.com/story/news/local/2020/03/28/haushalter-shelby-county-health-department-coronavirus-crisis/2915046001/>. [Accessed 22 April 2020].