

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pasar Klewer yang menjadi pasar tekstil serta pasar tradisional terbesar di Jawa Tengah, hingga kini masih menjadi barometer perdagangan masyarakat kota Surakarta dan sekitarnya. Selain menjadi barometer perdagangan, pasar yang letaknya berdekatan dengan bangunan bersejarah dan pusat budaya yaitu Keraton Kasunanan Surakarta dan Mesjid Agung, juga merupakan pusat perbelanjaan batik dan menjadi pusat perekonomian, serta menjadi tujuan wisata dan simbol kota Surakarta. Selain terkenal dengan pusat batik, pasar ini juga menyediakan makanan, kerajinan, pernak-pernik, barang elektronik, emas, dan peralatan dapur, serta cinderamata. Namun pada tanggal 27 Desember 2014 pukul 19.45 WIB, Pasar tersebut terjadi kebakaran yang disinyalir akibat konsleting listrik tegangan tinggi. Api baru bisa padam sampai dengan pukul 12.00, dengan dikerahkan 30 mobil pemadam kebakaran. ([bbc.com/28/12/2014](http://bbc.com/28/12/2014)).

Dengan adanya kebakaran tersebut maka akan mempengaruhi hubungan, bentuk-bentuk hubungan yang sudah terjalin sebelumnya. Terutama hubungan komunikasi dari individu yang satu dengan komunikasi individu yang lain. Semua individu membutuhkan sentuhan, sapaan, dan perhatian dari orang lain. Hal ini biasa disebut dengan wujud dari komunikasi. Yang mana komunikasi tidak hanya sebagai aktifitas penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan saja namun lebih dari itu mempunyai tujuan untuk mengenal diri sendiri dan orang lain, memahami lingkungan sekitar, menciptakan dan memelihara hubungan menjadi lebih bermakna, mempengaruhi orang lain agar terjadi perubahan sikap sesuai dengan yang diharapkan.

Komunikasi yang sudah tercipta atau terbentuk dan terpelihara, kadang berubah menjadi jalinan hubungan yang semakin dekat, atau bahkan jalinan hubungan yang semakin jauh akibat konflik. Putnam L, & Holmer (1992:128) mengatakan bahwa konflik merupakan perjuangan diantara dua pihak atau lebih yang saling bergantung, yang memiliki tujuan atau merasakan adanya ketidakcocokan dalam tujuan mereka. Bidang komunikasi membantu memahami perbedaan dan perubahan hubungan yang terjadi secara dinamis. Mengenai hubungan, Littlejohn juga mencoba untuk membangun metateori yang mampu untuk mengurai topik hubungan lebih mendalam. Hubungan dalam kajian Littlejohn menghasilkan metateori diantaranya pola-pola interaksi (perilaku), skema dan tipe hubungan, pengungkapan dan privasi, pengelolaan perbedaan, dialog, dan terakhir aliansi/perserikatan. Planalp (1985:9) mendefinisikan skema hubungan sebagai sebuah kerangka pikir koheren pengetahuan relasional yang digunakan untuk mendapatkan implikasi relasional dari pesan dan dimodifikasi sesuai dengan pengalaman yang sedang berlangsung dalam hubungan.

Hubungan pedagang dan pembeli dapat bertahan dan juga dapat berhenti sewaktu waktu, hal ini terjadi karena ada sebuah nilai dalam perasaan pedagang dan pembeli (pelanggan), dapat bertahan manakala penghargaan/nilai positif lebih banyak diterima oleh pasangan daripada pengorbanan/nilai negatif, dan hubungan dapat berhenti manakala pengorbanan/nilai negatif lebih besar daripada penghargaan/nilai positif. Seperti dikatakan oleh Monge & Contractor (2003) bahwa pertukaran sosial melangkah lebih jauh dengan memprediksikan bahwa nilai (*worth*) dari sebuah hubungan mempengaruhi hasil akhir (*outcome*) dimana orang akan meneruskan hubungan atau akan mengakhirinya.

Berawal dari terjadinya kebakaran Pasar Klewer maka sangat mempengaruhi hubungan antara pedagang dan pembeli. Berdasarkan

pantauan BBC Indonesia, asap hitam masih terlihat membumbung dari pusat perdagangan tekstil dan batik tersebut hingga pukul 12.00 WIB, Minggu (28/12). Sebanyak 30 mobil pemadam kebakaran dikerahkan untuk memadamkan api. Namun, api masih terlihat berkobar di sisi tengah pasar tersebut. Sementara itu, para pedagang di pasar tersebut terlihat sibuk mengevakuasi barang dagangan mereka yang masih bisa diselamatkan. Salah satu pedagang di Pasar Klewer, Umi Markhamah, mengaku hanya bisa pasrah. Diperkirakan kios miliknya yang terdapat di lantai dua Blok CC ludes dilalap api mengingat awal kobaran api pada Sabtu (27/12) malam berasal dari lantai dua. (bbc.com.28/12/2014).

Kondisi seperti ini sempat terjadi konflik antara pedagang dan pemkot, pedagang dan aparat kepolisian, namun konflik tersebut dapat diatasi dengan adanya permintaan maaf pedagang kepada Pemkot. Beberapa fakta berupa wawancara dengan pedagang sebagai berikut: *"Saya belum bisa mengecek kondisi kios saya karena oleh petugas polisi tidak diperbolehkan masuk. Semoga saja ada keajaiban,"* kata Umi. Dia menduga menderita kerugian hingga ratusan juta rupiah. Pasalnya, semua dagangannya tidak bisa dievakuasi keluar. *"Tahu ada informasi kebakaran, saya langsung ke pasar, tetapi ya tidak bisa mengamankan barang dagangannya,"* ucapnya. Hal senada juga diungkapkan oleh Ibrahim, pemilik toko kain Aneka Jaya. Ia menyebutkan dua kiosnya yang terletak di dalam pasar ludes terbakar. Tidak ada satu pun barang dagangannya yang bisa diselamatkan. *"Dua kios saya habis terbakar. Total kerugiannya mencapai Rp 500 juta. Karena barang dagangannya semalam tidak bisa dievakuasi,"* ujarnya. (bbc.com.28/12/2014).

Dari realita diatas terlihat komunikasi yang merupakan proses pertukaran informasi diantara satu orang dengan orang lainnya, atau dua orang atau lebih, dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi

sehingga bertambah komplekslah komunikasi yang selanjutnya akan terjadi pemeliharaan hubungan dan pemutusan hubungan yang senantiasa keadaan akan berubah ubah yang memacu pada keputusan dalam membuat pilihan. Dalam membuat pilihan pembeli tidak begitu saja memutuskan hubungan, akan tetapi mereka mencari perbandingan terlebih dahulu, seperti dikatakan Lynn H. Turner (2011:221) yang mengatakan bahwa standar yang mewakili perasaan orang mengenai apa yang mereka harus terima dalam hal penghargaan dan pengorbanan dari sebuah hubungan. Hal ini biasanya dilakukan oleh pelanggan yang sudah menjalin hubungan yang cukup lama.

Dari perubahan-perubahan yang terjadi di Pasar Klewer pasca kebakaran, membuat para pelaku pasar segera bertindak, seperti para pedagang memikirkan hubungannya dengan pembeli, sementara pembeli juga berpikir bagaimana harus membeli barang lagi. Sedangkan untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan komunikasi sebagai upaya pemecahan masalah. Komunikasi sebagai proses penyampaian pesan agar antara komunikator dan komunikan mempunyai pemahaman makna yang sama. Beberapa media yang mendukung proses penyampaian pesan antara lain telephon, wa, sms, BBM, Face book, twitter, dan lain-lain termasuk tatap muka langsung. Hubungan dalam komunikasi dapat diklarifikasikan dalam beberapa cara seperti, wawancara, percakapan dan komunikasi tatap muka. Rogger juga mengungkapkan bahwa diri seseorang merupakan hasil dari hubungan, bukan pemberian orang lain, yang artinya seseorang dibuat dan dibentuk dalam hubungan dengan orang lain. Fakta ini membuat komunikasi menjadi penting dalam perkembangan hubungan antar manusia.

Sebagaimana kehidupan bisnis para pedagang yang mengalami perubahan drastis karena dari 2300 kios, 1532 kios habis dilalap si jago merah. Meskipun masih ada kios tersisa namun kerugian potensial kebakaran telah mencapai trilyunan rupiah. Karena para pedagang tidak bisa

mengevakuasi dagangannya dan sebagian besar merelakan barang dagangannya dilalap api. Sehingga perputaran uang pada saat itu terhenti. Perputaran uang dari 17 sampai 21 M perhari tidak terjadi lagi. (bombastis.com.06/08/2015). Sektor perdagangan mengalami penurunan, perekonomian pedagang Pasar Klewer pun terancam lumpuh. Pada saat itu terjadi *multipier effect* yang berpengaruh pada ekonomi khususnya ekonomi lokal, yang mana perdagangan lokal melambat sehingga dimanfaatkan produsen diluar kota Surakarta. Meskipun pemerintah setempat tidak serta merta diam, dan telah memberikan solusi agar aktivitas perdagangan di Pasar Klewer tidak lumpuh total, namun kenyataan yang ada belum sesuai dengan yang diharapkan. Difasilitasinya dengan pasar darurat, namun tetap terdapat masalah serta menambah masalah yang baru lagi, diantaranya penataan pasar darurat yang belum sedemikian rupa sehingga menimbulkan kemacetan lalu lintas di wilayah alun-alun utara kota Surakarta, Pemerintah Kota Surakarta menerapkan kebijakan ekstrem untuk mencegah kemacetan dikawasan pasar darurat Klewer di Alun-alun Utara (Alut) Keraton Surakarta. Kebijakan itu salah satunya dengan melarang pedagang bermobil beraktivitas di kawasan Alut per Senin (22/6/2015). (madiunpos.com.20/05/2015).

Los darurat yang sempit membuat pedagang kesusahan menata dagangannya sehingga dagangan masih teronggok di luar los. Karena setiap pedagang hanya mendapatkan los seluas 1x1,2m. Walaupun luasnya sekitar 3,6 Ha namun masih kurang mencukupi untuk lahan semua pedagang di Pasar Klewer, dari luas itupun seperempatnya telah digunakan untuk lahan parkir. Karena di ruang terbuka maka jika hujan sering terjadi banjir dalam pasar darurat tersebut, sehingga pasar menjadi becek dan kurang nyaman. Sejumlah pedagang menilai los di pasar sementara Pasar Klewer di alun-alun Utara Keraton Surakarta terlalu sempit. Akibatnya, mereka kesulitan menata gerobak atau meja dagang di dalam los berukuran 1 meter (m) x 1,2 m.

Solopos (17/6/2015). Berdasarkan pantauan solopos.com, pedagang tampak kebingungan saat menata perlengkapan di los masing-masing. Berbagai barang masih dibiarkan teronggok di luar kawasan los. (solopos.com.17/06/2015).

Bukan saja para pedagang yang mengalami kesusahan dalam menata dagangannya, namun para pembeli juga mengalami kesulitan dalam menemukan tempat yang biasanya digunakan untuk membeli (*kulakan*) karena tempatnya sudah berpindah dan menjadi sempit. Selain itu pembeli juga tidak merasa puas karena pelayanan dari pedagang berbeda dengan sebelum terjadi kebakaran, perbedaan itu ada pada pelayanan yang kurang memuaskan, tempat yang sempit dan harga yang tidak normal seperti biasanya karena beberapa barang dinaikkan sehingga yang semestinya harga langsung sepatat, namun karena dinaikkan maka terjadi tawar-menawar harga. Harga barang dinaikkan kemungkinan karena terjadi kerugian yang sangat besar dan pedagang menginginkan modal cepat kembali. Cushman dan Craig (1976:37) menyebutkan bahwa negosiasi semakin menjadi sarana primer dalam mengelola perbedaan.

Para pedagang dan pembeli berharap keadaan segera pulih, baik harga, tempat, situasi, pelayanan pedagang, sehingga jalinan hubungan antara pedagang dan pembeli dapat berlangsung dengan lancar. Pemerintah Kota Surakarta sudah memberikan solusi dan telah membicarakan perencanaan pembangunan pasar, namun untuk revitalisasi pasar tekstil tersebut diperkirakan tidak bisa selesai dalam kurun waktu dua tahun. Desain dari pasar tidak dirubah sedikitpun dari aslinya, hanya saja ditambahkan *basement*. Pemerintah Kota Surakarta berupaya untuk segera menindaklanjuti, sebab apabila tidak, maka akan berakibat pada berkurangnya wisata belanja, berkurangnya transaksi perdagangan, dan peningkatan potensi kredit macet perbankan. Berdasarkan analisa sederhana yang dilakukan Kantor Perwakilan

Bank Indonesia Surakarta, menurut Ismet, musibah tersebut dapat mengarah kepada berkurangnya kegiatan wisata belanja. Termasuk dalam kegiatan di bidang pariwisata, hotel, dan restoran. Selain itu, berkurangnya transaksi perdagangan mengurangi permintaan terhadap usaha transportasi dan logistik, hilangnya potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemkot serta peningkatan potensi kredit macet perbankan di subektor PBE. (republika.co.id.06/06/2015).

Dari latar belakang yang peneliti paparkan, terlihat bahwa *relationship* antara pedagang dan pembeli mengalami perubahan. Dalam transaksi jual beli, intensitas bertemu antara pedagang dan pembeli berkurang, ditambah dengan para pedagang yang tidak mempunyai kemampuan komunikasi yang baik akan mempunyai kesulitan dalam berkomunikasi dengan pembeli. Yang pada akhirnya mengurangi kepuasan pembeli dalam berbelanja, sehingga para pembeli enggan untuk datang lagi atau intensitas untuk interaksi menjadi berkurang.

Penelitian mengenai *relationship* sudah pernah diteliti oleh Dra. Susilo Endrawati, M. Si, dengan hasil penelitian menunjukkan pembangunan pasar semi modern lebih terkesan bersih, nyaman, aman, serta mudah mendapatkan kebutuhan masyarakat dengan sistem zonasi yang diterapkan namun para pedagang belum terbiasa dengan penempatan system zonasi. Pengakuan dari pedagang merasa merugi karena dengan pindahnya pasar maka kehilangan pekanggan, pedagang yang menempati dasaran pinggir akan terkena hujan apabila hujan turun sehingga barang dagangannya banyak yang basah dengan dibangunnya pasar semi modern ada keluhan lansia yang tidak bisa belanja sampai lantai atas karena harus menaiki tangga. Hasil penelitian lain oleh Ade Nurhayati Kusuma Dewi menunjukkan kuatnya pengaruh antara variabel harga terhadap preferensi konsumen tercermin pada besarnya nilai koefisien korelasi dan koefisien regresi yang dihasilkan dari perhitungan antara variable

bebas harga terhadap variable terikat preferensi konsumen yaitu sebesar 0,850. Hal ini menunjukkan koefisien regresi variable harga signifikan terhadap variable preferensi konsumen pada pasar tradisional Pasar Rebo Purwakarta. 2. Kuatnya pengaruh antara variable kualitas terhadap preferensi konsumen tercermin pada besarnya nilai koefisien korelasi dan koefisien regresi yang dihasilkan dari perhitungan antara variable terikat preferensi konsumen yaitu sebesar 0,808 dan hasil yang diperoleh  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, dalam tingkat kepercayaan 95%. 3. Pengaruh kondisi pasar terhadap preferensi konsumen pada pasar tradisional Pasar Rebo Purwakarta terbukti bahwa terdapat pengaruh kondisi pasar terhadap preferensi konsumen. Dan ditunjukkan bahwa koefisien regresi variabel kondisi pasar signifikan terhadap variable preferensi konsumen pada pasar tradisional Pasar Rebo Purwakarta. 4. Pengaruh lokasi pasar terhadap preferensi konsumen pada pasar tradisional Pasar Rebo Purwakarta terbukti bahwa terdapat pengaruh lokasi pasar terhadap preferensi konsumen dan dapat ditunjukkan bahwa koefisien regresi variable lokasi pasar signifikan terhadap variable preferensi konsumen pada pasar tradisional Pasar Rebo Purwakarta. Kesimpulan penelitian ini adalah harga, kualitas, kondisi pasar, lokasi pasar berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi konsumen.

Pada penelitian oleh Martinus Legowo hasil penelitiannya adalah akses politik yang lemah, rentan stress dan kesulitan modal sedangkan pemkot lebih memihak pada pengembang dan pedagang besar pemkot lebih memilih pasar modern ketimbang pasar tradisional mayoritas pedagang mengalami kondisi stress karena mahalnya kios/stan., iuran sampah, listrik keamanan, pelanggan banyak yang beralih tempat. Kebanyakan mereka mengalami kebangkrutan dengan menjual mobil, rumah, untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pedagang tradisional takut meminjam uang di bank, karena banyak kasus stan di segel oleh bank. Pedagang tradisional rata-rata kesulitan membayar cicilan bulanan



karena sepiunya pembeli dan hilangnya pelanggan. Sedangkan Rosnani siregar hasil penelitiannya menunjukkan etika bisnis pengusaha muslim terhadap pelayanan dalam meningkatkan daya beli masyarakat antara lain: utang piutang, tidak boleh menghadang orang desa di perbatasan kota jual beli harus jujur dan ada hak *khiyar*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah etika yang harus dimiliki oleh seorang pedagang, yaitu : memiliki kepribadian spiritual (taqwa), berkepribadian baik dan simpatik (*shiddiq*), Berlaku adil dalam berbisnis (*al-'adl*), melayani nasabah dengan rendah hati (khitmah), selalu menepati janji dan tidak curang (*tahfif*), jujur dan terpercaya (*amanah*), tidak suka berburuk sangka, tidaksuka menjelek-njelekan dan tidak melakukan suap (*risywah*), penelitian Riska Indria hasil penelitiannya menunjukkan para penjual dan pembeli yang berada di Pasar Petisah terdiri dari berbagai macam suku mulai dari Suku Batak, Karo, Padang, Jawa, Cina dan tidak ada pihak minoritas dan mayoritas, untuk melakukan aktifitas jual beli mereka menggunakan Bahasa Indonesia, bahasa Indonesia lebih efektif digunakan karena lebih mudah dipahami dan lebih mudah dimengerti.

Penelitian dari Bunga Hidayati, Agus Suman, Asfimanzilati hasil penelitiannya mengatakan modal sosial bonding dalam aspek jaringan mikro pada lingkup antar pedagang meliputi tindakan menular antar pedagang yang dapat menghasilkan tindakan kolektif yaitu kontrak pinjaman pada pelaku bank thithil tertentu. Norma yang ditunjukkan pada konsep resiprositas dan fungsi utilitas pada lingkup antar pedagang yaitu hubungan tolong menolong karena lokasi yang berdekatan baik dalam jenis dagangan yang sama maupun tidak operasional bank thithil dapat menunjukkan eksistensinya. Kemudian hasil penelitian Suzy Azehari mengatakan pola komunikasi pedagang dan pembeli, guru dengan siswa, serta komunitas masyarakat di Desa Pare berlangsung secara primer yang artinya bertatap muka dengan menggunakan bahasa Inggris. *Basic English Course* sejak tahun 1976 ternyata

membawa pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat di desa tersebut, dengan ditunjukkan adanya peralihan mata pencaharian penduduk, seperti petani menjadi pemilik kursus bahasa Inggris, petani menyewakan rumah, petani membuka warung minuman dan makanan, petani membuka rental sepeda, fotocopy dan lain-lain. Sedangkan hasil penelitian Agnaldo Garcia, Julia Sursis Nobre Ferro Bucher-Maluschke, Daniela Marisol Perez-Angarita, Yushiara Emily Vargas-Velez, Fabio Nogueira Pereira, ukuran keluarga, struktur dan keragaman, dinamika pasangan dan keluarga, termasuk pasangan dan formasi keluarga dan perceraian, pasangan dan ekonomi keluarga, Meskipun studi komparatif di Amerika Latin merupakan data dari sensus nasional dan mempunyai pendekatan demografi, perspektif komparatif merupakan usulan sesuatu yang penting dalam integrasi dari perbedaan dan pengembangan dari kerjasama internasional pada studi tentang pasangan dan keluarga di Amerika Latin. Pada penelitian yang dilakukan oleh Stephen A. Samaha, Joshua T. Beck, & Robert W. Palmatier menunjukkan dengan mengadopsi dimensi *hofstede* budaya untuk melakukan komprehensif, multivariate, analisis metaregression dari 47.864 hubungan di 170 studi, 36 negara, dan enam benua. Memandu teori, mereka mengusulkan empat prinsip yang *parsimoniously* dan menangkap esensi dari efek budaya pada RM. 1. Menekankan pentingnya mengambil perspektif untuk memahami peran budaya di RM karena tingkat heterogenitas yang tinggi diseluruh dimensi budaya yang berbeda dengan hubungan RM. Contoh; besarnya efek individualism adalah 71% lebih besar dari RM dari dimensi budaya lainnya, sedangkan maskulinitas hampir tidak berpengaruh, tetapi hitungan untuk individualism mengabaikan efek moderating signifikan dari jarak kekuasaan dan dimensi penghindaran ketidakpastian. 2. RM 55% jauh lebih efektif di luar Amerika Serikat, rata-rata meningkatkan kerja bisnis di Brasil, Rusia, India, dan China. Dan hasil penelitian Dr. Hisham Sayed Soliman mengatakan

menemukan hubungan positif antara CRM dan penampilan marketing. Dengan penambahan dimensi dari CRM pada pengetahuan manajemen pelanggan di institusi financial. Untuk hasil penelitian Takaaki Hashimoto, Kaori Karasawa Penelitiannya berjudul *When and Whom are Apologies Considered? The Effect of Relationship and Victim/Observer standing on Japanese People's Forgiveness*. Studi yang ada melaporkan kecenderungan untuk korban pihak pertama pelanggaran untuk menjadi kurang perhatian dari permintaan maaf dibandingkan dengan pihak ketiga pengamat memutuskan pengampunan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, hasil dari penelitian menemukan kondisi dimana perbedaan-perbedaan muncul, fokus eksklusif pada faktor keterlibatan relasional seseorang dengan pelanggar. Dengan sajian peserta Jepang (N=116) dengan hipotesis kasus pelanggaran, sementara bervariasi pada korban/pengamat berdiri, keterlibatan dengan pelanggar, dan ketulusn permintaan maaf disajikan. Akibatnya, korban/pengamat perbedan mana orang-orang yang mengambil perspektif korban daripada perspektif pengamat ditunjukkan penurunan diskriminasi dari ketulusan permintaan maaf muncul di bawah keterlibatan relasional yang tinggi. Peneliti lebih meneliti peran evaluasi sifat dari pelanggar sebagai mediator dari pengaruh permintaann maaf tentang pengampunan. Test mengungkapkan bahwa keterlibatan tinggi memperkuat mediasi efek antara pengamat, sementara mediasi korban melemah. Berdasarkan temuan yang diperoleh, peneliti membahas faktor relasional memfasilitasi motif yang berbeda pada korban dan pengamat, yang mengarah keperbedaan dalam reaksi mereka. Pada penelitian Mohamad Rizan, Ari warokka, Dewi Listyawati hasilnya menunjukkan hubungan pemasaran dipengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan melalui kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Secara eksplisit menunjukkan bahwa bank-bank telah melakukan strategi organisasi untuk

mengelola dan memelihara interaksi mereka dengan klien dan prospek penjualan sebagai dasar untuk loyalitas pelanggan mereka.

Dari beberapa hasil penelitian tersebut di atas telah meneliti hubungan antar manusia, namun demikian penelitian-penelitian tersebut belum menggunakan variabel *relationship* dalam dinamika bisnis dengan menggunakan pendekatan Thibaut dan Kelley serta tahap hubungan yang dikemukakan Altman dan Taylor, juga belum menggunakan studi kasus yang kaitannya dengan komunikasi interaksional pedagang dan pembeli oleh karena itu peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang *relationship* dalam dinamika bisnis dengan menggunakan metode studi kasus tipe deskriptif kualitatif mengenai komunikasi interaksional antara pedagang dan pembeli (pelanggan) dalam membangun hubungan kembali dengan pembeli (pelanggan) pasca kebakaran Pasar Klewer Surakarta.

Dengan adanya berbagai macam perubahan kondisi yang terjadi pasca kebakaran Pasar Klewer Surakarta, terkait membangun kembali hubungan yang telah lama hilang maka penulis tertarik untuk meneliti *RELATIONSHIP DALAM DINAMIKA BISNIS* (Studi Kasus: Komunikasi interaksional antara Pedagang dan Pembeli (pelanggan) dalam membangun kembali hubungan dagang Pasca Kebakaran Pasar Klewer Surakarta).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana *Relationship* dalam dinamika bisnis yang dilakukan pedagang dan pembeli (pelanggan) dilihat dari pemahaman mereka tentang Pasar Klewer Surakarta?
2. Bagaimana komunikasi interaksional para pedagang dan pembeli (pelanggan) dalam membangun kembali hubungan dagang dilihat dari peran mereka sebagai komunikator dan komunikan ketika terjadi

*relationship* dalam dinamika bisnis pasca kebakaran Pasar Klewer Surakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *relationship* dalam dinamika bisnis yang dilakukan pedagang dan pembeli (pelanggan) dilihat dari pemahaman mereka tentang Pasar Klewer Surakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi interaksional para pedagang dan pembeli (pelanggan) dalam membangun kembali hubungan dagang dilihat dari peran mereka sebagai komunikator dan komunikan ketika terjadi *relationship* dalam dinamika bisnis pasca kebakaran Pasar Klewer Surakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara praktis yaitu dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi pengelola Pasar Klewer Surakarta dalam mengantisipasi keadaan pasca kebakaran Pasar Klewer, Pemerintah kota Surakarta ketika melakukan penataan tempat darurat, rekanan bisnis yang membantu dalam kelancaran pelaksanaan relokasi Pasar Klewer serta para pelaku komunikasi lain termasuk pedagang dan pembeli sebagai pelaku pasar yang menghidupkan situasi pasar yang tidak menutup kemungkinan akan terjadi perubahan hubungan di setiap saat dalam segala macam perubahan pasca kebakaran Pasar Klewer Surakarta.
2. Secara teoritis yaitu memberikan informasi dan masukan mengenai masalah yang diteliti serta menambah khasanah kajian pengetahuan di bidang ilmu komunikasi.