

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi adalah suatu aspek terpenting dan kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal atau yang tidak dikenal sama sekali' Stephen (dalam Morisson, 2013:1). Karena dengan berkomunikasi manusia dapat mengetahui keadaan setiap individu di sekitarnya.

Setiap manusia selalu berupaya memahami setiap peristiwa yang terjadi dalam kesehariannya. Manusia selalu memberikan makna yang terjadi dalam dirinya sendiri atau lingkungan di sekitarnya. Terkadang makna yang diberikan sangatlah jelas dan mudah untuk dipahamni oleh manusia lain. Namun, terkadang makna itu tidak jelas dan sangat sulit untuk dipahami. Dengan komunikasi, maka setiap individu dapat memahami setiap makna yang terjadi dalam kehidupannya.

Komunikasi juga dapat digunakan untuk mengetahui kedekatan seseorang dengan yang lainnya, terutama ketika berkomunikasi tatap muka. Kedekatan yang terjadi di antara pembicara dengan lawan bicara ketika berkomunikasi ditandai dari penggunaan komunikasi verbal dan non verbal yang diungkapkan. Apabila dalam berkomunikasi, terlihat adanya jarak dan kurangnya kedekatan antara pembicara dan lawan bicaranya, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakefektifan berkomunikasi antarmanusia. Ketidakefektifan dalam berkomunikasi juga dapat terjadi karena adanya kesalahpahaman yang ditimbulkan oleh ketidakmampuan pembicara dalam menyampaikan pesan atau ketidakmampuan lawan bicara dalam menerima pesan (Suandi, 2010 : 125).

Berdasarkan hal tersebut, penting adanya penggunaan strategi komunikasi baik strategi komunikasi verbal, non verbal, maupun gabungan dari kedua komunikasi yang dapat membuat pembicara dan lawan bicaranya memiliki hubungan dekat. Adapun strategi komunikasi verbal yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan, yaitu strategi langsung, tidak langsung,

literal, serta tidak literal. Strategi komunikasi tersebut dapat dipilih sesuai dengan maksud dari komunikasi yang dilakukan. Selain itu, dalam menyampaikan pesan atau subjek, juga dapat digunakan bentuk-bentuk komunikasi non verbal yang bertujuan untuk menguatkan maksud dan makna dari tuturan verbal yang disampaikan (Wulandari et al, 2015 : 407).

Hubungan komunikasi interpersonal atau antar pribadi ini, Masing-masing dari setiap individu mencoba untuk memahami bagaimana individu lain bertindak. Salah satu contohnya adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah Operasi SAR antara Anggota Basarnas dengan masyarakat pada saat terjadinya bencana alam. Komunikasi ini sangatlah penting demi tercapainya hasil yang maksimal dalam penyelamatan korban bencana alam. Seringkali dalam operasi SAR di lapangan, komunikasi interpersonal antara Tim SAR dengan masyarakat kurang terjalin harmonis sehingga berpengaruh terhadap keberhasilan tim dalam memberikan layanan bagi masyarakat yang tertimpa bencana.

Peraturan Kabasarnas No.08 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Basarnas Jambi menjelaskan bahwa Basarnas Jambi yang merupakan Unit Pelaksana Teknis di Provinsi Jambi adalah salah satu ujung tombak pelaksanaan pelayanan jasa SAR di daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan siaga SAR, pelatihan SAR, pembinaan potensi SAR, tindak awal, dan operasi SAR, serta pengerahan dan pengendalian potensi SAR dalam rangka operasi SAR yang meliputi usaha kegiatan mencari, menolong dan menyelamatkan korban jiwa manusia yang hilang atau menghadapi bahaya dalam kecelakaan pelayaran dan/ atau penerbangan, kondisi membahayakan manusia atau bencana dan di Provinsi Jambi.

Pentingnya pengalaman komunikasi *public relations* dalam memberikan kualitas layanan oleh Basarnas Jambi dirasa sangatlah perlu. Bertitik tolak dari tingginya *under pressure* masyarakat Jambi terhadap kinerja Tim SAR pada Basarnas Jambi dalam memberikan pelayanan jika terjadi musibah alam ataupun musibah non alam di Provinsi Jambi.

Meningkatnya tuntutan masyarakat mengenai pelayanan jasa SAR dan adanya perubahan situasi dan kondisi Indonesia serta untuk terus mengikuti

perkembangan IPTEK, maka organisasi SAR di Indonesia terus mengalami penyesuaian dari waktu ke waktu. Organisasi SAR di Indonesia saat ini diatur dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 43 Tahun 2005 Tata Kerja Departemen Perhubungan dan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 79 Tahun 2002 tentang organisasi dan tata kerja Kantor SAR. Dalam rangka terus meningkatkan pelayanan SAR kepada masyarakat, maka pemerintah menetapkan dalam Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2006 tentang Pencarian dan Pertolongan yang mengatur bahwa Pelaksanaan SAR (yang meliputi usaha dan kegiatan mencari, menolong, dan menyelamatkan jiwa manusia yang hilang atau menghadapi bahaya dalam musibah pelayaran, dan/atau penerbangan, atau bencana atau musibah lainnya) dikoordinasikan oleh Basarnas yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Presiden. Menindaklanjuti Peraturan Pemerintah tersebut, Basarnas saat ini sedang berusaha mengembangkan organisasinya sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementrian (LPNK) sebagai upaya menyelenggarakan pelaksanaan SAR yang efektif, efisien, cepat, handal, dan aman.

Berdasarkan data dari Basarnas Pusat jumlah bencana dan kondisi membahayakan manusia di Indonesia terdapat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Jumlah operasi SAR yang ditangani Basarnas di Indonesia

No	Jenis Kecelakaan	2017	2018	2019	2020	2021
1	Bencana	224	181	103	181	159
2	Kondisi membahayakan manusia	1.245	1.398	697	1.108	1.248
Jumlah		2343	2113	1139	1986	2270

Sumber: Pusat Data dan Subjek Basarnas,(2022)

Berdasarkan data dari Basarnas Jambi, jumlah bencana dan kondisi membahayakan manusia di Indonesia terdapat pada table 1.2 berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Jumlah operasi SAR yang ditangani Basarnas di Jambi.

No	Jenis Kecelakaan	2017	2018	2019	2020	2021
1	Bencana	5	9	5	2	2
2	Kondisi membahayakan manusia	29	40	50	30	29
Jumlah		36	54	61	38	38

Sumber: Pusat Data dan Subjek Basarnas Jambi ,(2022)

Berdasarkan data di atas bisa terlihat bahwa, bencana dan kondisi yang membahayakan manusia masih cukup tinggi di Provinsi Jambi, sehingga memerlukan adanya peran penting dari pihak Basarnas. Dalam hal ini Kantor Pencarian dan Pertolongan Jambi melakukan sosialisasi terhadap masyarakat akan keselamatan diri, keluarga dan juga masyarakat. Pengalaman komunikasi *public relations* dalam memberikan kualitas layanan oleh Basarnas Jambi dirasa sangatlah diperlukan.

Penyelenggaraan operasi SAR di lapangan tentunya menjadi hal yang lumrah bahwa rekan, keluarga maupun masyarakat dari bagian korban menuntut seorang personil Basarnas untuk bekerja secara profesional agar korban segera ditemukan, diselamatkan dan dievakuasi tanpa adanya mementingkan resiko-resiko yang dihadapi oleh personil SAR itu sendiri, pentingnya seorang *Public Relations* dalam operasi SAR agar hal tersebut di atas dapat diminimalisir, dan juga agar masyarakat juga tau akan SOP (standar operasional prosedur) dalam tahapan dan penyelenggaraan operasi pencarian dan pertolongan (SAR).

Kenyataannya, dalam pelaksanaan operasi SAR peranan komunikasi dan public relations atau pendekatan terhadap masyarakat sangat diperlukan, dimana adanya *under pressure* atau tekanan yang dilakukan masyarakat agar korban segera ditemukan dan diselamatkan. Oleh karena itu, pentingnya adanya penggunaan strategi komunikasi baik strategi komunikasi verbal, non verbal maupun gabungan dari kedua komunikasi tersebut, agar subjek tersampaikan dan juga dapat dijadikan sebagai salah satu cara untuk menyelesaikan masalah.

Adanya *under pressure* yang dilakukan masyarakat agar korban segera ditemukan dan diselamatkan masih sangat tinggi, serta adanya tuntutan media yang meminta update tentang perkembangan operasi SAR sehingga membuat anggota Pelaksana Operasi SAR sedikit kewalahan. Dengan adanya fenomena

tersebut, strategi komunikasi dan *public relations* yang dilakukan oleh personil Basarnas dalam penyelenggaraan operasi SAR dirasa perlu dilakukan inovasi agar menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, adapun bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Basarnas Jambi saat melakukan operasi SAR adalah menggunakan komunikasi verbal dan non verbal maupun gabungan keduanya. Adapun strategi komunikasi verbal yang digunakan Basarnas Jambi untuk menyampaikan pesan, yaitu strategi langsung yaitu mengkomunikasikan langsung kepada masyarakat baik tentang rencana pencarian korban ataupun hasil dari pencarian yang telah dilakukan, tidak langsung, literal, serta tidak literal. Untuk komunikasi non verbal yang dilakukan oleh Basarnas Jambi saat operasi adalah, ketika korban ditemukan meninggal dunia dan pihak Basarnas akan menyampaikan informasi tersebut kepada keluarga adalah dengan memberikan sentuhan seperti memegang bahu sambil mengkomunikasikan hasil pencarian dan sekaligus mengucapkan belasungkawa terhadap keluarga korban. Waktu pelaksanaan operasi SAR yang ditentukan dalam penelitian ini adalah dimulai sejak tahun 2019-2021, hal tersebut mempertimbangkan ketiga responden yang baru menjabat di Basarnas Jambi dimulai pada tahun 2019.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengalaman Komunikasi Basarnas dalam Pelaksanaan Operasi SAR (Studi Fenomenologi Personil Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Di Basarnas Jambi)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian ini adalah : Bagaimana pengalaman komunikasi Personil Basarnas Jambi dalam Layanan Operasi SAR?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengalaman komunikasi

- Basarnas Jambi dalam operasi SAR sejak tahun 2019 hingga 2021.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis konsep-konsep yang dimunculkan dari pengalaman komunikasi Basarnas Jambi.
 - 3) Untuk mengetahui dan menganalisis esensi atau makna pengalaman komunikasi Basarnas Jambi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan secara detail bagi magister komunikasi mengenai pengalaman komunikasi Basarnas Jambi dalam operasi SAR yang berguna untuk mencapai kualitas layanan optimal yang diberikan kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat merefleksikan strategi komunikasi serta terbentuknya SOP (standar operasional prosedur) khususnya penerapan komunikasi interpersonal dalam pelaksanaan operasi SAR pada khususnya agar proses operasi SAR berjalan secara optimal, handal dan aman.

