

PENGALAMAN KOMUNIKASI ORGANIZATION PUBLIC RELATIONSHIP DALAM MEMBERIKAN KUALITAS LAYANAN OPERASI SAR DI BASARNAS

DIO PUTRA, EMERALDY CHATRA, ELVA RONANING ROEM

Magister Ilmu Komunikasi Universitas

dheobae@gmail.com, emeraldychatra@soc.unand.ac.id, elvarona@gmail.com

Abstract - *Connection interpersonal communication or between personal is communication carried out for understand how individual other act. On for example is communication carried out in a SAR operations between Member Basarnas with Public on moment happening disaster nature. Communication this really important to achieve maximum results in rescue victim disaster nature. Destination study this is for knowing experience verbal and nonverbal communication public relations Basarnas to community, for knowing emerging concepts Jambi Basarnas about experience communication organization public relations in increase quality service SAR operations at the Jambi Basarnas, to knowing meaning Jambi Basarnas about experience communication organization public relations in increase quality service SAR operations at the Jambi Basarnas. Methodology in study this is through approach qualitative with studies phenomenology. Research data obtained through Interview deep and informant totaling 3 people. Based on analysis carried out on Interview deep experience public relations verbal communication in give quality service SAR operations at the Jambi Basarnas found in study is vocabulary (use of language), racing (speed), short and clear as well as intonation. Experience public relations nonverbal communication in give quality service SAR operations at the Jambi Basarnas found in study is gestural message, touch, guard distance and motion cue. Concepts raised about experience communication organization public relations in increase quality service SAR operations at the Jambi Basarnas were found in study is attitude positive, open, attitude support, equality and empathy. Meaning experience communication organization public relations in increase quality service SAR operations at the Jambi Basarnas were found in study is integrity, loyalty, competent, consistency and openness.*

Keywords : *Phenomenology , Satisfaction , Experience Communication , Public Relationship, Search and Rescue Operations*

Abstrak - Hubungan komunikasi interpersonal atau antar pribadi merupakan komunikasi yang dilakukan 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. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengalaman komunikasi verbal dan nonverbal *public relations* Basarnas terhadap masyarakat, untuk mengetahui konsep-konsep yang dimunculkan Basarnas Jambi tentang pengalaman komunikasi *organization public relationship* dalam meningkatkan kualitas layanan operasi SAR di Basarnas Jambi, untuk mengetahui makna Basarnas Jambi tentang pengalaman komunikasi *organization public relationship* dalam meningkatkan kualitas layanan operasi SAR di Basarnas Jambi. Metodologi dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kualitatif dengan studi fenomenologi. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dan informan berjumlah 3 orang. Berdasarkan analisis yang dilakukan atas wawancara mendalam pengalaman komunikasi verbal *public relation* dalam memberikan kualitas layanan Operasi SAR di Basarnas Jambi yang ditemukan dalam penelitian adalah *vocabulary* (penggunaan bahasa), *racing* (kecepatan), singkat dan jelas serta intonasi. Pengalaman komunikasi nonverbal *public relation* dalam memberikan kualitas layanan Operasi SAR di Basarnas Jambi yang ditemukan dalam penelitian adalah pesan gestural, sentuhan, menjaga jarak dan gerak isyarat. Konsep-konsep yang dimunculkan tentang pengalaman komunikasi *organization public relationship* dalam meningkatkan kualitas layanan operasi SAR di Basarnas Jambi yang ditemukan dalam penelitian adalah sikap positif, keterbukaan, sikap mendukung, kesetaraan dan empati. Makna pengalaman komunikasi *organization public relationship* dalam meningkatkan kualitas layanan operasi SAR di Basarnas

Jambi yang ditemukan dalam penelitian adalah integritas, loyalitas, kompeten, konsistensi dan keterbukaan.

Kata Kunci: Fenomenologi, Kepuasan, Pengalaman Komunikasi, *Public Relationship*, Operasi SAR

A.Pendahuluan

Komunikasi adalah suatu aspek terpenting dan yang 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 disekitarnya. Setiap manusia selalu berupaya memahami setiap peristiwa yang terjadi dalam kesehariannya. Manusia selalu memberikan makna yang terjadi dalam dirinya sendiri atau lingkungan disekitarnya. Terkadang makna yang diberikan sangatlah jelas dan mudah untuk dipahami 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 diantara pembicara dengan lawan bicara ketika berkomunikasi ditandai dari penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal 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).

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 yang didapat 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 dalam 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

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistic untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu latar yang berkonteks khusus dan alamiah (Moleong, 2007: 120). Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah fenomenologi yaitu suatu pendekatan fenomenologi, yaitu suatu strategi

penelitian dimana didalamnya peneliti mengidentifikasi hakikat pengalaman manusia tentang suatu fenomena tertentu. Adapun alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian ini akan menjelaskan lebih spesifik mengenai pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi merupakan penelitian reflektif tentang esensi dari kesadaran yang dialami dari perspektif orang pertama. Perspektif orang pertama berarti perspektif individu yang mengalami. Penelitian fenomenologis juga harus memperhatikan bagaimana pengalaman terjadi dalam hidup individu dan dibahas dalam istilah-istilah yang tidak dilepaskan dari pengalaman tersebut (Kahija, 2017). Jadi pendekatan fenomenologi merupakan penelitian mengenai pengalaman subjektif individu dari perspektif individu yang mengalami. Hal tersebut memiliki arti bahwa penelitian fenomenologi mendalami pengalaman setiap individu berdasarkan keunikan individu yang mengalami. Jadi dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat pengalaman partisipan tentang “Pengalaman Komunikasi *Organization Public Relationship* Dalam Memberikan Kualitas Layanan Operasi SAR Di Basarnas Jambi”. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan fenomenologis yang dikemukakan oleh Edmund Husserl. Husserl merupakan peletak dasar fenomenologi, mengemukakan bahwa fenomenologi adalah ilmu mengenai penampakan atau fenomena (Kuswarno, 2009: 9). Ilmu tentang penampakan diartikan sebagai ilmu mengenai apa yang menampakkan diri ke pengalaman subjek. Husserl dalam Vardiansyah (2004:5) mengungkapkan bahwa hanya dengan berkonsentrasi pada apa yang tampak dalam pengalaman, maka esensi dapat dirumuskan dengan jernih. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara mendalam terhadap 3 (tiga orang informan yang mempunyai kompetensi dan jabatan dalam bidangnya, observasi terlibat dan studi dokumentasi. Dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis fenomenologi yang dikembangkan oleh Edmund Husserl dalam Kuswarno (2009:39-53) yakni Reduksi fenomenologis. Reduksi eidetik yaitu menghilangkan semua perbedaan-perbedaan dari sejumlah item yang ada dalam khayalan sehingga tinggal suatu esensi. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan data yang didapatkan dari pengalaman narasumber dan pengalaman komunikasi narasumber. Reduksi transendental adalah pengarahannya ke subjek dan mengenai terjadinya penampakan sendiri dan mengenal akar-akarnya dalam kedadaran. Peneliti secara intuitif dan refleksi subjektif merangkum semua sintesis makna menjadi satu bingkai (*framing*) untuk mengungkapkan esensi atau makna keseluruhan dari fenomena yang diteliti. Pada tahap ini, peneliti memutuskan makna komunikasi Responden berdasarkan pengalaman. Reduksi transdental dalam penelitian ini adalah dengan dengan mengelompokkan data yang didapatkan dari informan, setelah dikelompokkan lalu dimaknai mengenai pengalaman komunikasi *organization public relationship* dalam memberikan kualitas layanan operasi SAR di Basarnas Jambi.

C.Hasil dan Pembahasan

Pengalaman komunikasi verbal dan non verbal *public relations* Basarnas Dalam Memberikan Kualitas Layanan Operasi SAR di Basarnas Jambi. Adapun pengalaman komunikasi verbal dan nonverbal yang muncul berdasarkan hasil wawancara adalah :

a.Informan 1

Komunikasi Verbal	Komunikasi Nonverbal
1. Vocabulary (penggunaan bahasa)	1. Pesan gestural
2. <i>Racing</i> (Kecepatan)	2. Sentuhan
3. Singkat dan Jelas	

Informan yang diwawancarai pertama kali adalah Tn.A. Beliau menjadi partisipan yang pertama diwawancarai karena jadwal beliau yang tidak begitu padat saat peneliti masuk keruangan kerjanya, peneliti memilih beliau untuk dijadikan partisipan juga karena posisi beliau yang strategis di Kantor Basarnas Jambi, beliau memiliki fungsi strategis dalam menyampaikan informasi ke publik, sehingga peneliti menilai bahwa beliau dapat dijadikan salah satu Responden kunci dalam penelitian ini. Komunikasi verbal sebagai sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan harapan kepada orang lain. Pesan verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas yang ada pada diri

seseorang. Kata-kata berbagai ungkapan perasaan dapat dikemas dalam dua cara yaitu secara vokal atau lisan dan secara non-vokal atau tertulis. Komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti; karena itu, olah kata menjadi penting dalam berkomunikasi. Tn.A mengatakan: “Pada saat menyampaikan informasi kepada masyarakat, informasi harus disampaikan dengan jelas. Biasanya tim SAR lebih banyak menjelaskan dengan menggunakan bahasa Jambi, karena lebih mudah dimengerti oleh masyarakat”

Lanjutnya Tn.A menambahkan, “Selain dari penggunaan bahasa, dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, kita juga tidak boleh terlalu cepat dalam menyampaikan informasi, karena masyarakat akan bertanya ulang. Jadi menjelaskan informasi harus secara perlahan agar dapat dimengerti oleh masyarakat”. Intonasi suara akan memengaruhi arti pesan secara dramatis sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proporsional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.

Ada beberapa poin yang harus dilakukan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, karena masyarakat ini berasal dari latar belakang yang berbeda. Selain yang saya sebutkan tadi yaitu bahasa dan kecepatan ada hal lain yang penting untuk diperhatikan, yaitu komunikasi harus disampaikan secara singkat dan jelas supaya masyarakat mampu memahami apa yang kita sampaikan. Komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti. Selain dari komunikasi verbal, komunikasi yang bisa dilakukan dalam penyampaian informasi adalah dengan menggunakan komunikasi nonverbal adalah pesan yang tidak berupa kata-kata, ucapan, kalimat lisan maupun tulisan. Pesan nonverbal berupa isyarat, simbol, lambang yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain, dapat berupa isyarat bersuara (vokal) maupun tanpa suara (nonvokal). Tn.A menjelaskan: “Biasanya untuk komunikasi nonverbal itu banyak dilakukan saat pencarian korban telah dilakukan dan korban dilakukan dalam keadaan meninggal dunia. Biasanya pesan duka kami sampaikan dengan menatap mata keluarga korban sambil menyentuh pundak lalu menyampaikan hasil temuan kami”.

Tatapan mata merupakan salah satu pesan gestural yaitu menunjukkan gerakan sebagaimana anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasikan berbagai makna. Selain itu, sentuhan juga merupakan bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal. Tapi biasanya komunikasi nonverbal yang kami lakukan saat menyampaikan informasi ini berlangsung sejalan dengan komunikasi yang diucapkan dengan kata-kata. Misalkan saat mengucapkan belasungkawa terhadap keluarga korban, sambil dilakukan sentuhan pada bagian pundak keluarga korban untuk menenangkan. Jadi pesan nonverbal adalah pesan-pesan komunikasi yang berbentuk gerak-gerik, sikap, ekspresi muka, pakaian yang bersifat simbolik, suara dan lambang atau simbol lain yang mengandung arti. Hal inilah yang membedakan komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal. Dalam komunikasi verbal, pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan berbentuk kata-kata, baik yang disampaikan secara lisan maupun tulisan. Pada setiap kegiatan komunikasi, lambang-lambang verbal dan nonverbal merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan keduanya secara bersama-sama menciptakan suatu makna.

b. Informasi 2

Komunikasi Verbal	Komunikasi Nonverbal
1. Vocabulary (penggunaan bahasa)	1. Sentuhan
2. <i>Racing</i> (Kecepatan)	2. Menjaga jarak
3. Singkat dan Jelas	

Informasi yang diwawancarai kedua adalah Tn.K. Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, juga menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal. Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat biasanya harus menggunakan bahasa yang jelas, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Penyampaian informasi kepada masyarakat biasanya harus ringkas dan jelas. Lanjutnya Tn.K menambahkan: “Jika kita menyampaikan informasi terlalu panjang biasanya masyarakat akan bertanya ulang. Selain itu, masyarakat juga tidak

memahami apa yang disampaikan. Sehingga, saat pencarian berlangsung, masyarakat kembali bertanya”.

Lanjutnya Tn.K menambahkan: “Selain itu juga, biasanya masyarakat lebih mudah memahami jika kita menggunakan bahasa Jambi dibandingkan dengan menggunakan bahasa Indonesia”. Untuk komunikasi nonverbal yang digunakan Tn.K adalah dengan menjaga jarak dan sentuhan. Terkadang masyarakat banyak yang tidak sabaran dan banyak juga yang emosi, jadi salah satu komunikasi nonverbal yang biasa kami lakukan adalah dengan menggunakan sentuhan fisik untuk menenangkan. Pada saat dilakukan operasi SAR, tak jarang tim juga menemukan keluarga yang emosi dikarenakan proses pencarian melalui banyak tahapan dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, tim SAR tidak boleh tersulut emosi dan harus bisa menenangkan keluarga korban atau masyarakat yang mulai emosi.

Namun, saat sudah ditenangkan keluarga korban atau masyarakat tidak bisa menerima penejasan. Biasanya kami langsung mengatur jarak dengan keluarga korban tersebut untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Jadi dalam melakukan komunikasi, sebagai komunikator kita juga perlu memperhatikan situasi yang terjadi.

c. Informan 3

Komunikasi Verbal	Komunikasi Nonverbal
1. Singkat Dan Jelas	1. Gerak Isyarat
2. Intonasi	

Informan yang diwawancarai ketiga adalah Tn.Z. Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, juga menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal. Untuk penerapan komunikasi verbal dan nonverbal. Biasanya saat melakukan komunikasi kepada masyarakat, kita harus menyampaikan dengan tenang dan perlahan, agar masyarakat dapat mengerti apa yang disampaikan. Selain itu, untuk informasi-informasi yang penting harus ditekankan dengan sedikit menaikkan intonasi”. Dalam informasi yang disampaikan, tentunya ada hal yang penting yang akan disampaikan kepada penerima informasi. Penekanan kata atau intonasi yang disampaikan juga merupakan hal yang penting agar masyarakat mampu memahami apa yang disampaikan. Dalam menyampaikan informasi, biasanya juga dilakukan komunikasi nonverbal. Yang sering dilakukan adalah gerakan tangan atau isyarat seperti menunjuk tetapi biasanya sambil menjelaskan dengan perkataan.

Pengalaman komunikasi verbal dan non verbal seorang *public relations* Basarnas terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap ketiga informan, peneliti akan menjelaskan pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian dan teori yang digunakan dalam penelitian. Hal ini untuk menunjukkan relevansi hasil wawancara dengan tujuan penelitian dan teori yang menjadi acuan disusunnya penelitian ini. Dalam komunikasi lisan, informasi/pesan disampaikan secara lisan/oral atau verbal melalui apa yang diucapkan dari mulut atau dikatakan, dan bagaimana mengatakannya. Arti kata yang diucapkan akan menjadi semakin jelas ketika ucapan tersebut diikuti dengan tekanan suara seperti tinggi rendah suara dan lemah lembutnya suara, keras tidaknya suara, juga perubahan nada suara. Informasi/pesan yang disampaikan secara lisan, melalui ucapan kata-kata atau kalimat disebut berbicara. Berbicara ialah salah satu upaya pengungkapan perasaan, gagasan, dan ide dengan ucapan, kata-kata atau tulisan dalam bentuk tertentu (Warsita, 2008:100).

Beberapa aspek komunikasi verbal kedalam beberapa point, diantaranya (Hidayat, 2012: 13-14): a) *Vocabulary* (perbendaharaan kata-kata). Komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti; karena itu, olah kata menjadi penting dalam berkomunikasi; b) *Racing* (kecepatan). Komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat; c) Intonasi suara akan memengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proporsional merupakan hambatan dalam berkomunikasi; d) Humor dapat meningkatkan kehidupan yang bahagia, memberikan catatan bahwa dengan tertawa dapat membantu menghilangkan stres dan nyeri. Tertawa mempunyai hubungan fisik dan psikis, harus diingat bahwa humor adalah satu-satunya selingan dalam berkomunikasi; e) Singkat dan jelas. Komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih

mudah dimengerti; dan f) *Timing* (waktu yang tepat) adalah hal kritis yang perlu diperhatikan karena berkomunikasi akan berarti bila seseorang bersedia untuk berkomunikasi, artinya dapat menyediakan waktu untuk mendengar atau memerhatikan apa yang disampaikan.

Hal ini sesuai dengan temuan penelitian, komunikasi verbal yang ditemukan dalam menyampaikan informasi pada informan 1 adalah *vocabulary* (penggunaan bahasa), *rating* (kecepatan) dan singkat juga jelas, pada informan 2 adalah *vocabulary* (penggunaan bahasa), *rating* (kecepatan) dan singkat juga jelas dan pada informan 3 adalah singkat dan jelas juga intonasi. Namun ada beberapa poin yang tidak ditemukan dalam penelitian, yaitu *timing* (waktu yang tepat) dan juga humor. Fungsi komunikasi verbal menurut Barker dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi oleh Yasir, ada tiga macam yakni (Yasir, 2009 : 95): a) Penamaan objek yaitu merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi; b) Interaksi yaitu menekankan berbagai gagasan dan emosi yang mengandung simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan; dan c) Transmisi informasi yaitu menekankan bahwa tanpa bahasa kita tidak mungkin bertukar informasi, kita tidak mungkin menghadirkan semua objek dan tempat untuk kita rujuk dalam komunikasi kita.

Adanya komunikasi verbal akan memberikan gambaran simbolik atas pesan yang disampaikan baik komunikator maupun komunikan. Sehingga dengan adanya komunikasi verbal yang dilakukan dapat membantu mencapai tujuan komunikasi yaitu melibatkan pertukaran informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan tujuan hubungan yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain. Hal ini juga sesuai dengan tugas pokok Badan Nasional Pencarian Dan pertolongan yang mempunyai tugas menyelenggarakan informasi dan komunikasi, menyampaikan informasi penyelenggaraan pencarian dan pertolongan kepada masyarakat serta menyampaikan informasi penyelenggaraan operasi pencarian dan pertolongan secara berkala dan setiap saat pada masa penyelenggaraan operasi pencarian dan pertolongan kepada masyarakat.

Selain komunikasi verbal ada juga komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal merupakan penyampaian pesan dengan dilakukan dalam bentuk tanpa kata-kata. Komunikasi non verbal lebih banyak dipakai jika dibandingkan dengan komunikasi verbal dalam realitas kehidupan. Ketika komunikasi berlangsung, hampir secara otomatis komunikasi non verbal pun ikut terpakai. Komunikasi non verbal ini lebih dominan jujur dalam pengungkapan karena dilakukan secara spontan. Melalui komunikasi verbal ini, orang dapat menarik kesimpulan tentang beragam perasaan seseorang, baik perasaan senang, kangen, benci, cinta dan lain sebagainya (Ginting, 2008 : 126). Komunikasi nonverbal adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam rangka pencapaian keberhasilan pelatihan. Karena para peserta latihan tidak hanya memperhatikan kata-kata yang diucapkan oleh pelatih, namun juga mencermati lambang-lambang lain selain kata-kata. Bagaimana seorang pelatih menampilkan diri dari segi pakaian, sikap, nada suara, aspek waktu, penggunaan fasilitas pelatihan yang termasuk ke dalam bagian dari komunikasi non verbal yang harus dikelola dengan baik. Jadi komunikasi non verbal merupakan jenis komunikasi yang disajikan tanpa kata-kata dalam proses penyampaian informasinya seperti kontak mata, ekspresi wajah, gerak tubuh, kedekatan jarak, suara yang bukan kata atau pribahasa, sentuhan, dan cara berpakaian (Ginting, 2008 : 126).

Hidayat (2012) mengelompokkan pesan-pesan nonverbal sebagai berikut: a) Pesan kinesik. Pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh yang berarti, terdiri dari tiga komponen utama: pesan faisal, pesan gestural, dan pesan postural. Pesan faisal menggunakan air muka untuk menyampaikan makna tertentu; b) Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengomunikasikan berbagai makna; c) Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain; d) Pesan artifaktual diungkapkan melalui penampilan tubuh, pakaian, dan kosmetik. Walaupun tubuh relatif menetap, orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuhnya (*body image*); e) Pesan paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara mengucapkan pesan verbal; f) Pesan sentuhan dan bau-bauan.

Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan; g) Sentuhan adalah bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal; dan h) Gerak isyarat adalah yang dapat mempertegas pembicaraan. Menggunakan isyarat sebagai bagian total dari komunikasi, seperti mengetuk-ngetuk kaki atau menggerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stres, bingung atau sebagai upaya untuk menghilangkan stres.

Hal ini sesuai dengan temuan penelitian, bahwa adanya komunikasi nonverbal yang digunakan dalam penyampaian informasi. Bentuk komunikasi nonverbal informasi pertama adalah pesan gestural dan sentuhan, informasi kedua adalah sentuhan dan menjaga jarak dan informasi ketiga adalah gerak isyarat. Namun ada beberapa poin yang tidak ditemukan dalam penelitian yaitu pesan kinesik, pesan proksemik, pesan artifaktual, pesan paralinguistic, pesan sentuhan dan bau-bauan.

Hidayat (2012) menyebut lima fungsi pesan nonverbal yang dihubungkan dengan pesan verbal: a) Repetisi, yaitu mengulang kembali gagasan yang sudah disajikan secara verbal. Misalnya, setelah mengatakan penolakan saya, saya menggelengkan kepala; b) Substitusi, yaitu menggantikan lambang-lambang verbal. Misalnya, tanpa sepele kata pun kita berkata, kita menunjukkan persetujuan dengan mengangguk-anggukkan kepala; c) Kontradiksi, menolak pesan verbal atau memberi makna yang lain terhadap pesan verbal. Misalnya, anda "memuji" prestasi teman dengan mencibirkan bibir, seraya berkata "Hebat, kau memang hebat"; dan d) Komplemen yaitu melengkapi dan memperkaya makna pesan nonverbal. Misalnya, air muka anda menunjukkan tingkat penderitaan yang tidak terungkap dengan kata-kata.

Berdasarkan hal tersebut, penting adanya penggunaan strategi komunikasi baik strategi komunikasi verbal, nonverbal, 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 informasi, juga dapat digunakan bentuk-bentuk komunikasi nonverbal yang bertujuan untuk menguatkan maksud dan makna dari tuturan verbal yang disampaikan (Wulandari et al, 2015 : 407). Komunikasi juga dapat digunakan untuk mengetahui kedekatan seseorang dengan yang lainnya, terutama ketika berkomunikasi tatap muka. Kedekatan yang terjadi diantara pembicara dengan lawan bicara ketika berkomunikasi ditandai dari penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal 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 (Nurudin, 2016).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari et al (2015) mengenai gambaran komunikasi verbal dan nonverbal sebagai strategi problem solving. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal dapat dijadikan sebagai strategi problem solving sehingga dapat menimbulkan kedekatan dan keakraban antara guru dan siswa sebagai pencegahan adanya masalah sosial yang dialami siswa di sekolah. Menurut asumsi peneliti, dalam hal ini peneliti memiliki pandangan bahwa komunikasi verbal dan nonverbal juga memiliki peranan yang sangat penting organization public relationship dalam memberikan layanan operasi SAR di Basarnas Jambi. Karena penting adanya penggunaan strategi komunikasi baik strategi komunikasi verbal, nonverbal, maupun gabungan dari kedua komunikasi yang dapat membuat pembicara dan lawan bicaranya memiliki hubungan dekat. Sehingga komunikasi akan terjalin dengan efektif dan tujuan dari komunikasi akan tercapai.

Konsep-konsep yang dimunculkan Basarnas Jambi tentang pengalaman komunikasi *Organization Public Relationship* dalam meningkatkan kualitas layanan operasi SAR di Basarnas Jambi. Mulyana (2008: 33) mengatakan bahwa komunikasi memiliki fungsi sebagai sebuah instrumen. Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum:

menginformasikan (*to inform*), mengajar (*to educate*), mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku (*to persuade*), dan juga menghibur (*to entertain*). Secara keseluruhan, maka semua tujuan itu adalah untuk membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi berfungsi untuk memberitahukan (*to inform*) konten yang mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa komunikator menginginkan komunikan mempercayai bahwa informasi yang disampaikan.

Komunikasi antarpribadi menurut Joseph DeVito, dalam bukunya “*The Interpersonal Communication Book*” (2013:5). komunikasi antarpribadi merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik. Untuk menghasilkan hubungan antarpribadi yang efektif menurut Joseph DeVito (2013:99), dalam berkomunikasi harus terdapat lima sikap positif yakni: a) Keterbukaan (*Openness*) : keterbukaan menyangkut kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan. Keterbukaan ini ditandai dengan kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi; b) Empati (*Empathy*) : mampu merasakan apa yang dirasakan orang lain dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain. Dengan demikian, empati dapat menjadi filter agar seseorang tidak mudah menyalahkan orang lain; c) Sikap Mendukung (*Supportiveness*) : masing-masing pihak dalam komunikasi interpersonal memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka; d) Sikap Positif (*Positiveness*) : sikap positif ditunjukkan dengan sikap dan perilaku, seperti menghargai orang lain, prasangka dan curiga yang berlebih, memberikan pujian, penghargaan serta komitmen menjalin kerjasama; dan e) Kesetaraan (*Equality*) : kesetaraan disini berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara dengan partner komunikasi.

Teori tentang komunikasi interpersonal ditemukan juga pada hasil wawancara kepada 3 informan. Ada 5 sikap positif yang ditemukan yaitu keterbukaan yang ditemukan pada informan 1, 2 dan 3, kesetaraan yang ditemukan pada informan 2 dan 3, empati yang ditemukan pada informan 3 dan 4 dan sikap positif yang ditemukan pada informan 1. Hanya ada 1 sikap positif yang tidak ditemukan yaitu sikap mendukung.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Tn.A selaku informan pertama didapatkan informasi bahwa praktik komunikasi dalam pelaksanaan operasi SAR dan juga bencana sangat penting untuk dilakukan di Jambi khususnya dan Indonesia umumnya, melihat trend operasi SAR yang cukup tinggi di Jambi dan sehingga menjadikan masyarakat harus selalu siap kala kecelakaan atau bencana datang. Disinilah peran organisasi publik menjadi sangat penting, karena secara terus-menerus, masyarakat harus disadarkan mengenai bahaya dan ancaman yang ada. Masyarakat harus selalu *aware* dengan bencana alam yang dapat terjadi didaerahnya masing-masing. Masyarakat harus berbekal pengetahuan mengenai bencana alam dan bagaimana penyelamatan diri harus dilakukan ketika penyelenggaraan operasi SAR. Untuk menunjang Kegiatan *public relations* dalam berjalannya operasi SAR, tidak terlepas dari adanya komunikasi interpersonal kepada masyarakat. berdasarkan pengalaman dilapangan, Anggota TIM Operasi SAR selalu membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat untuk mendengarkan informasi yang dapat membantu proses kegiatan Operasi dari masyarakat. Hal ini tentu sangat penting dilakukan agar Operasi SAR berjalan lebih efektif dan dapat memberikan kepuasan serta pelayanan yang baik bagi masyarakat yang sedang mengalami musibah/bencana khususnya di Provinsi Jambi”.

Disamping itu, perlu juga selalu diinformasikan kepada masyarakat mengenai tempat-tempat yang aman untuk evakuasi sebelum atau bahkan saat bencana terjadi. Basarnas, melalui *public relations*, harus selalu aktif mempublikasikan informasi mengenai edukasi kegiatan melalui semua kanal media agar masyarakat dapat membantu memberikan pertolongan ketika bencana terjadi karena sebelum masyarakat telah diedukasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Tn.A selaku informan pertama mengatakan pada dasarnya, fungsi dan tugas utama Humas dalam organisasi publik adalah melakukan kegiatan publikasi atau menyebarluaskan informasi melalui media mengenai kegiatan atau aktivitas organisasi yang patut diketahui publik dengan tujuan untuk membuat informasi diketahui banyak orang. Kemudian Tn.K menjelaskan, dalam operasi SAR pengalaman mendengarkan keluhan atau

laporan masyarakat terkait adanya suatu peristiwa seperti musibah kecelakaan dengan memberikan respon yang cepat tanggap merupakan sebuah pengalaman yang baik untuk menciptakan penilaian yang baik pula bagi masyarakat tentang mutu pelayanan dari Tim SAR.

Sehingga sikap positif dalam komunikasi interpersonal sangat diperlukan pada saat melakukan komunikasi public relations karena didalam komunikasi tersebutlah nantinya akan terjadi hubungan komunikasi timbal balik antara pihak Basarnas dan masyarakat. Dengan adanya komunikasi tersebut, diharapkan tujuan dari organisasi bisa tercapai yang nantinya akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Agar masyarakat lebih mengetahui kinerja Basarnas dan dapat ikut berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan Basarnas. Bila hal itu terjadi, Basarnas akan mampu menjangkau dan merangkul banyak kalangan untuk ikut serta dalam diseminasi informasi pencarian dan pertolongan pada suatu bencana. sudah melakukan upaya manajemen komunikasi bencana yang baik dalam publikasi informasi yang bertujuan untuk mitigasi (*mitigation*) atau mengeliminasi komponen risiko bahaya, kesiapsiagaan (*preparedness*) atau meningkatkan kemampuan bertahan dan meminimalkan risiko finansial dan lainnya, respon (*response*) atau mengurangi dampak bencana, dan pemulihan (*recovery*) atau memulihkan kembali keadaan yang telah rusak akibat bencana dan idealnya mengurangi risiko bencana yang sama dimasa depan.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aktivitas *organizations public relationship* Badan Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) khususnya di Basarnas Jambi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) Pengalaman komunikasi verbal *public relation* dalam memberikan kualitas layanan Operasi SAR Di Basarnas Jambi yang ditemukan dalam penelitian adalah *vocabulary* (penggunaan bahasa,, *rasing* (kecepatan), singkat dan jelas dan intonasi. Pengalaman komunikasi nonverbal *public relation* dalam memberikan kualitas layanan Operasi SAR Di Basarnas Jambi yang ditemukan dalam penelitian adalah pesan gestural, sentuhan, menjaga jarak dan gerak isyarat; 2) Konsep-konsep yang dimunculkan tentang pengalaman komunikasi *Organization Public Relationship* dalam meningkatkan kualitas layanan operasi SAR di Basarnas Jambi yang ditemukan dalam penelitian adalah sikap positif, keterbukaan, sikap mendukung, kesetaraan dan empati; dan 3) Makna pengalaman komunikasi *organization public relationship* dalam meningkatkan kualitas layanan operasi SAR di Basarnas Jambi yang ditemukan dalam penelitian adalah integritas, loyalitas, kompeten, konsistensi dan keterbukaan.

Daftar Pustaka

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
- Bungin Burhan, 2001. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Cangara, Hafied, 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Penelitian Riset: Memilih di antara Lima Pendekatan (ed.3)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denzim, N.K & Lincoln, Y.S. 2005. *The Sage Handbook of Qualitative Research*. (3rd ed). London: Sage Publication Ltd.
- Eriyanto. 2004. *Analisis Wacana, Pengantar Analisis Isi Media*. Yogyakarta :LKIS.
- Gintings, Abdorrahman. 2008. Belajar dan Pembelajaran. Bandung: Humaniora.
- Gunawan, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Habibi, Zaki. 2007. "Citizen Journalism": Ketika Berita Tidak Hanya Memiliki Satu Muka. *Jurnal Komunikasi*. Vol. 1 No.2 Th. 2007. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Hariyati, 2013. Pengaruh Posisi Humas Dan Penggunaan Ragam Komunikasi Terhadap Eektivitas Kehumasan Melalui Kegiatan Pelayanan Wartawan. *Jurnal ilmu Komunikasi*. Vol. 9. No 5

- Herdiansyah, Haris .2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*.,Jakarta: Salemba Humanika
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- James A.F. Stoner dan R.Edward Freeman, 1994, *manajemen "Terjemahan"*, Jakarta: Intermedia
- Kahija. 2017. *Penelitian Fenomenologis : Jalan memahami Pengalaman Hidup*. Yogyakarta : PT Kanisius.
- Kuswarno, Engkus. 2009. *Metodologi Penelitian Komunikasi, Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman dan Contoh Penelitian*. Bandung: Widya Padjajdaran.
- Mawarti, Minar Siringo. 92019). *Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian Dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga Korban Di Kecamatan Simanindo*. Skripsi. Universitas Medan
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Robbins SP, & Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Severin, Werner J. dan James W. Tankard. 2005. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan Terapan di Media Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wulandari et al. (2015). *Gambaran Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Sebagai Strategi Problem Solving Dalam Drama Misaki Number One*. Jurnal Pendidikan Bahasa Jepang
- Yasir. 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru: CV Witra Irzani.
- Yin, R.,K. 2002. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Yin.K.R.2008. *Studi Kasus (Desain Dan Metode)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- <https://basarnas.go.id/peraturan-dan-hukum-basarnas>
- <https://jambi.basarnas.go.id/>