# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Menghadapi situasi darurat yang begitu kompleks, rumit, dan menantang dibutuhkan sikap tanggung jawab yang tinggi, kesanggupan dalam menghadapi stres, serta keterampilan dalam berkomunikasi. Komunikasi yang terjadi dalam kondisi seperti ini dapat berpotensi pada kegagalan. Namun, media massa seperti film atau drama televisi memproyeksikan ide-ide ideal tentang komunikasi dalam situasi darurat.

Nordby and Oyvind Nohr (2009) mengatakan komunikasi darurat adalah komunikasi yang terjadi dalam situasi darurat, dimana operator darurat selaku komunikator menyampaikan pesan verbal dan nonverbal kepada klien (komunikan) untuk membantu mengetahui bagaimana perasaan, kepercayaan, gagasan maupun sikap klien terhadap situasi darurat yang tengah dihadapi.

Ada beberapa kasus kegagalan dari komunikasi darurat yang penting untuk diketahui. Dikutip melalui IDN Times (11/4/18), ada sebuah kasus kegagalan komunikasi darurat di Prancis dimana seorang operator darurat menganggap panggilan yang diterimanya adalah sebuah lelucon.

> *"Seorang wanita usia 22 tahun bernama Naomi Musenga, memanggil operator darurat karena mengeluh sakit pada perutnya. Namun, yang seharusnya operator berikan adalah perhatian, petugas operator malah berkata pada Naomi bahwa 'kau pasti akan meninggal suatu hari nanti, sama seperti semua orang'. Naomi pun memanggil pelayanan lain dan dibawa ke rumah sakit, tapi akhirnya Naomi meninggal karena serangan jantung."* (Panggil Ambulans, Ibu Muda Ini Malah Dihina & Berakhir Meninggal, dlm. Idntimes.com, 11 Mei 2018)

Berdasarkan kasus di atas, dapat disimpulkan bahwa ketidakpedulian operator darurat terhadap penelepon adalah suatu bentuk ketidakpercayaan operator darurat terhadap situasi yang tengah terjadi dan dialami oleh penelepon. Maka, kesanggupan dalam berempati ketika operator darurat bertugas di layanan darurat dianggap sangat penting.

Dikutip melalui Internasional Kompas (19/4/18), sebuah kasus seorang operator darurat mengabaikan laporan. Bahkan, dengan sengaja menutup panggilan telepon darurat sebelum panggilan berakhir.

> *"Adalah Crenshanda Williams berusia 44 tahun asal Texas, Amerika Serikat yang pada akhirnya dinyatakan bersalah setelah jaksa membuktikan bahwa ada banyak ribuan telepon yang hanya berdurasi di bawah 20 detik saat Crenshanda bertugas. Mulai dari laporan perampokan, kendaraan ugal-ugalan di jalanan hingga beberapa laporan pembunuhan tidak ditanggapinya hanya dengan alasan bahwa ia sedang tidak ingin berbicara dengan orang lain."* (Kerap Abaikan Panggilan Darurat, Seorang Operator 911 Dipenjara, dlm. Internasional.kompas.com, 19 April 2018)

Kasus tersebut menunjukkan sikap operator gawat darurat yang tidak bertanggung jawab. Seorang operator darurat yang sudah diberikan kepercayaan oleh masyarakat untuk menerima laporan dan mengirimkan bantuan namun mengabaikan tugasnya. Maka, hal ini bukan masalah yang cukup sederhana ketika ada laporan genting saat terjadi situasi krisis yang bisa mengancam nyawa seseorang, namun diabaikan.

Disiplin komunikasi menjelaskan bahwa setidaknya ada beberapa komunikasi darurat yang relevan untuk kepentingan penelitian ini. Salah satunya dalam jurnal artikel berjudul "pengalaman-pengalaman operator telepon darurat" (oleh Kerstin, dkk).

> *"Situasi-situasi sulit yang operator alami ditandai dengan ketidakpastian, kesulitan komunikasi dan sumber saya yang tidak memadai. Keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman dianggap penting dalam menangani situasi-situasi ini, sebagaimana sifat-sifat pribadi seperti kepekaan, wawasan, empati dan intuisi. Para operator darurat menyatakan bahwa mereka membutuhkan lebih banyak arahan, umpan balik, dan pendidikan dalam pekerjan mereka. Hal ini akan menyebabkan rasa yakin meningkat, mengurangi stres, dan hasil yang lebih baik bagi mereka yang membutuhkan."* (Kerstin Forslund dkk, dlm. Journal of Telemedicine and Telecare, "operators' experiences of emergency calls" 2004; 10 : 290, terj. bebas penulis)

Berdasarkan jurnal di atas, peneliti menyimpulkan bahwa aspek nonverbal dari komunikasi kedaruratan adalah persoalan sensitifitas, rasa empati, reaksi psikologis, dan bagaimana pengendalian diri terhadap segala situasi yang terjadi. Operator gawat darurat dapat merasa tidak berdaya apabila mereka dihadapkan

pada ketidakpastian situasi, sehingga mereka sulit untuk menguasai situasi yang terjadi. Operator darurat juga dapat merasa tidak berdaya ketika mereka mendapat panggilan telepon darurat dari orang-orang yang mengalami masalah dalam berkomunikasi.

Untuk itu, operator darurat harus memiliki banyak pengalaman dan latihan untuk membantu meningkatkan kepekaan mereka dalam menangani situasi yang krisis. Dalam menghadapi situasi krisis, para operator akan merasakan bahwa batin mereka seperti sedang diuji. Maka, mereka membutuhkan rasa kesabaran dan keseimbangan psikologis yang baik untuk membantu mereka dalam memahami situasi. Ketika para operator memahami situasi, langkah selanjutnya adalah mereka harus membuat keputusan. Dalam pengambilan keputusan dibutuhkan keberanian dan kebulatan tekad yang kuat.

Dalam jurnal artikel berjudul "komunikasi darurat yang interaktif melibatkan orang-orang dalam krisis" (oleh Halvor Nordby and Oyvind Nohr), dilakukan sebuah wawancara kepada para orang tua mengenai pengalaman mereka saat berkomunikasi dengan operator darurat.

> *"Beberapa orang tua berpikir bahwa para operator telepon darurat medis tidak begitu peduli dengan empati dengan kepedulian. Beberapa orang tua berpikir bahwa para operator harus menunjukkan lebih banyak empati. Selain itu, orang tua yang lebih tua tidak kurang puas dengan perhatian yang mereka terima daripada orang tua yang lebih muda."* (Halvor Nordby and Oyvind Nohr, dlm. Journal of Telemedicine and Telecare, "interactive emergency communication involving persons in crisis, 2009; 15 : 354-355, terj. bebas penulis)

Dari jurnal di atas, peneliti menyimpulkan bahwa operator darurat harus dapat belajar cara memahami perasaan orang lain dan mengatasi situasi dalam krisis. Dalam melaksanakan tugasnya, operator darurat tidak bisa hanya mempelajari cara berkomunikasi melalui buku pedoman yang terdapat pada pusat layanan darurat. Akan tetapi, mereka harus mengembangkan keterampilan komunikasi mereka secara alami di dunia nyata. Selain itu, untuk mengembangkan sikap empati dan rasa kepedulian, para operator darurat harus dapat melaksakannya secara praktis untuk menambah pengalaman dan latihan mereka. Sehingga, mereka

bisa dikatakan sebagai operator darurat yang ‘baik’ ketika mereka lebih banyak menunjukkan sikap empati dan kepedulian mereka.

Selanjutnya, terdapat jurnal artikel berjudul “komunikasi nonverbal sebagai pereda sakit” (oleh Mollie A. Ruben, dkk). Penelitian ini menguji dampak dari dukungan perilaku nonverbal dokter terhadap rasa sakit yang dialami pada pasien.

> *“Penelitian ini adalah yang pertama kali mencakup tindak lanjut untuk menilai dampak perilaku nonverbal yang mendukung pada ingatan para partisipan (pasien) tentang rasa sakit. Partisipan yang berinteraksi dengan dokter yang memiliki dukungan nonverbal yang tinggi akan mengingat rasa sakit yang lebih kecil daripada partisipan yang berinteraksi dengan dokter yang memiliki dukungan nonverbal yang rendah.”* (Mollie A. Ruben dkk, dlm. Health Communication, “nonverbal communication as a pain reliever: the impact of physician supportive nonverbal behavior on experimentally induced pain, 2016 : 5, terj. bebas penulis)

Berdasarkan jurnal artikel di atas, hasilnya memperlihatkan bahwa gaya komunikasi nonverbal yang mendukung akan menyebabkan rasa sakit berkurang. Dengan menunjukkan sikap yang menyenangkan, respek, dan kehangatan pada pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sehingga, peneliti menyimpulkan bahwa dokter yang mempunyai sifat yang tegas dan galak tidak ada hubungannya dengan kepuasan pasien, karena mereka tidak memiliki kekuatan dukungan sosial untuk meningkatkan kesehatan jasmani pada pasien.

Maka menurut peneliti, jurnal artikel tersebut relevan dengan penelitian ini karena telah dibuktikan bahwa aspek ‘nonverbal’ mempunyai pengaruh terhadap efek psikologis yang sifatnya menenangkan. Sehingga hal ini dapat membantu operator darurat ketika bertugas di pusat layanan darurat dan saat operator darurat berkomunikasi dengan penelepon yang mengalami kekhawatiran akan situasi yang tengah mereka hadapi. Caranya adalah dengan menerapkan dukungan perilaku nonverbal selama berinteraksi dengan penelepon di pusat layanan darurat.

Berdasarkan penelitian-penelitian komunikasi dalam situasi darurat, menjadi seorang operator gawat darurat memang tidak mudah. Keterampilan seorang operator darurat tidak bisa didapat hanya karena membaca buku saja. Akan tetapi, pengetahuan serta pengembangan diri dan sikap seorang operator darurat harus terus dilatih untuk meningkatkan kualitas dirinya secara pribadi.

Ketidakcakapan sikap operator darurat dalam memahami perasaan dan memberikan sikap pengertian kepada penelepon adalah salah satu bentuk kegagalan komunikasi darurat dari aspek nonverbal.

Drama Korea berjudul "Voice" memproyeksikan kecakapan operator darurat sehingga tidak terjadi kegagalan. Drama yang bergenre *crime-thriller* ini merupakan drama yang mengisahkan tentang sisi terdalam dari pelayanan publik, tepatnya pusat layanan darurat 112 di Korea Selatan. Drama ini memiliki 3 season dimana tiap season memiliki teka-teki kasus maupun alur cerita yang berbeda. Penelitian ini berfokus pada drama Korea "Voice" season 1 yang ditayangkan oleh stasiun televisi OCN di Korea Selatan pada tahun 2017. Selain drama tersebut dinikmati oleh penonton asal Negara Korea Selatan, drama Korea "Voice" juga dikonsumsi oleh orang-orang Indonesia melalui televisi *streaming* Viu atau situs-situs *streaming* ilegal.

Drama Korea "Voice" season 1 menceritakan awal mula terbentuknya kembali satuan unit tim waktu genting (*golden time team*) di pusat layanan darurat 112 di Korea Selatan. Satuan unit tim waktu genting (*golden time team*) bertugas menerima panggilan telepon, sms, atau fax dari klien yang sedang mengalami keadaan darurat atau mendapat tindakan kriminalitas, untuk kemudian ditindaklanjuti dengan mengirim anggota kepolisian ke lokasi atau alamat korban. Drama yang terdiri dari 16 episode ini dibintangi oleh beberapa aktor dan aktris asal Korea Selatan yakni Jang Hyuk, Kim Jae-wook, dan Lee Ha-na. Drama Korea "Voice" hanya berfokus terhadap kasus yang hanya selesai dalam hitungan jam bahkan menit, sehingga para penonton akan dibuat tegang dan penasaran bagaimana ketua pusat layanan darurat dan polisi dapat menyelamatkan korban sambil berpacu dengan waktu.

Cerita yang diangkat dalam Drama Korea "Voice" terinspirasi dari kasus-kasus kriminal yang pernah ada dengan menunjukkan ketegangan dan berbalut aksi berdarah. Drama Korea "Voice" menyajikan kasus-kasus nyata dan dekat dengan kehidupan masyarakat, seperti kasus perdagangan manusia, pembunuhan dan penculikan. Dari sekian banyak kasus menegangkan yang diangkat dari drama Korea "Voice", peneliti akan berfokus pada adegan kasus penculikan yang terdapat

pada episode ke-1. Pada episode ke-1 drama Korea "Voice", diceritakan bahwa pusat layanan darurat 112 di Korea Selatan mendapat panggilan darurat dari seorang gadis berusia 17 tahun yang mengatakan dirinya diculik di stasiun Eunhyung setelah bertemu seorang pria yang dia kenal dari aplikasi chatting. Ketua pusat layanan darurat 112 pun langsung mengirimkan laporan ke kepolisian terdekat dari TKP untuk segera bergegas mengambil tindakan.

Berdasarkan Drama Korea "Voice", problematisasi yang dapat muncul dalam pusat layanan darurat adalah ketika timbulnya ketidakpercayaan serta keraguan penelepon akan keberhasilan yang bisa dicapai oleh operator gawat darurat. Penelepon akan merasa cemas bahwa operator darurat tidak akan berhasil mengirimkannya bantuan untuk menolongnya. Selain itu, kesulitan yang dihadapi oleh operator darurat adalah saat mengarahkan penelepon untuk tetap tenang dan ketika memberikan intruksi kepada penelepon agar dapat meminimalisir bahaya yang mungkin terjadi.

Drama Korea "Voice" memproyeksikan ide-ide atau model ideal dalam melakukan komunikasi darurat, khususnya upaya penyelamatan korban penculikan. Dalam drama ini, operator pusat layanan darurat 112 mengandalkan kemampuan berkomunikasi verbal dan memahami komunikasi nonverbal untuk menyelamatkan korban. Dalam drama Korea "Voice", peneliti menemukan bahwa operator gawat darurat adalah seorang ahli dalam menganalisa suara, aktif mendengar, dan mampu memahami bahasa, kata-kata, serta isyarat nonverbal. Operator darurat lebih banyak berkomunikasi melalui telepon, sehingga operator darurat harus mampu membaca atau menganalisis jenis suara yang keluar dari penelepon, berbeda jika mereka berkomunikasi secara tatap muka yang hanya perlu membaca ekspresi wajah lawan bicara untuk saling memahami.

Peneliti juga menemukan bahwa operator darurat melakukan serangkaian proses tanya-jawab kepada penelepon saat panggilan berlangsung. Operator darurat mengajukan berbagai macam pertanyaan untuk mendapatkan informasi dan keterangan mengenai situasi yang tengah dihadapi penelepon. Tak hanya itu, pertanyaan yang diajukan oleh operator darurat adalah untuk lebih memahami masalah yang dialami penelepon. Dengan bertanya, operator darurat akan

menunjukkan sisi kepeduliannya dan memperlihatkan rasa empati kepada penelepon, sehingga hal ini berguna untuk mengetahui bagaimana perasaan, kepercayaan, gagasan maupun sikap penelepon.

Operator darurat juga memberikan kata-kata semangat dengan intonasi yang meyakinkan, kemudian berbicara dengan gelombang suara yang tenang, namun tentu dengan tetap tidak meremehkan masalah yang tengah dihadapi penelepon, karena operator darurat harus mampu menjadi peredam kekalutan si penelepon di pusat layanan darurat. Maka, keberhasilan komunikasi darurat yang dapat dipelajari melalui drama Korea "Voice" adalah ketika operator darurat lebih banyak menunjukkan sisi nonverbal selama interaksi. Selain itu, aspek verbal yang dapat ditemukan melalui drama tersebut ialah ketika operator darurat mampu membuat kalimat persuasif yang bisa memberikan keyakinan kepada penelepon, sehingga si penelepon mau dan berani mengikuti intruksi dari operator darurat.

Berdasarkan hasil temuan-temuan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya komunikasi darurat, baik dari aspek verbal dan nonverbal untuk situasi darurat. Sementara itu, pada jurnal artikel terdahulu dijelaskan bahwa aspek nonverbal begitu ditekankan dalam komunikasi darurat untuk melatih reaksi psikologis operator gawat darurat dalam memahami situasi yang sulit, membantu mengembangkan rasa tanggung jawab dan rasa iba seorang operator darurat kepada orang lain yang membutuhkan pertolongan. Operator darurat mendengarkan segala keluh kesah maupun masalah yang dihadapi penelepon, juga menyampaikan pertanyaan dan pendapat mereka mengenai situasi yang terjadi sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian mereka terhadap penelepon.

Hasil temuan yang didapat melalui drama Korea "Voice" adalah menunjukkan temuan yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Drama Korea "Voice" menunjukkan adanya pemahaman baru mengenai komunikasi darurat. Tidak hanya sebatas "psikologi" maupun unsur ekstrinsik berupa alat dan keadaan, tetapi drama Korea "Voice" menekankan unsur linguistik 'Verbal dan Nonverbal' dan mampu mencapai komunikasi darurat yang efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk memproyeksikan segala bentuk komunikasi, baik verbal maupun nonverbal sebagai ujaran tindak tutur. Peneliti menyampaikan

bahwa drama Korea "Voice" relevan dengan komunikasi darurat dalam aspek verbal dan nonverbal. Peneliti juga berkontribusi dalam komunikasi darurat karena telah menemukan model yang menawarkan keberhasilan dari kegagalan komunikasi darurat melalui drama Korea "Voice". Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, peneliti ingin mengadakan penelitian yang berjudul **TINDAK TUTUR DALAM KOMUNIKASI DARURAT PADA DRAMA KOREA (Analisis Isi Deskriptif Dalam Adegan Proses Penyelamatan Korban Penculikan Pada Drama Korea Voice Season 1)**.

## 1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus kepada satu masalah yaitu bagaimana tindak tutur seorang operator darurat dalam adegan proses penyelamatan korban penculikan.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

1) Bagaimana tindak tutur seorang operator darurat dalam adegan proses penyelamatan korban penculikan?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Untuk mendeskripsikan bentuk tindak tutur, baik secara verbal maupun nonverbal seorang operator darurat dalam adegan proses penyelamatan korban penculikan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber pengetahuan dan referensi yang berlandaskan teori dalam kajian ilmu komunikasi, khususnya komunikasi darurat, baik dari aspek verbal maupun aspek nonverbal.

2) Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah agar hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberikan pemahaman dalam menemukan solusi yang bisa diterapkan terkait komunikasi kedaruratan untuk membantu menangani situasi yang darurat.