

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Drama Korea “Voice” memproyeksikan ide-ide atau model ideal dalam melakukan komunikasi darurat, khususnya upaya penyelamatan korban penculikan. Dalam drama ini, operator darurat mengandalkan kemampuan berkomunikasi verbal dan memahami komunikasi nonverbal untuk menyelamatkan korban. Drama tersebut memproyeksikan kecakapan operator darurat sehingga tidak terjadi kegagalan.

Berikut kesimpulan dari hasil penelitian yang membahas mengenai komunikasi darurat yang ideal berdasarkan tindak tutur (*speech act*) operator darurat dalam adegan proses penyelamatan korban penculikan pada episode ke-1 dari drama Korea “Voice” season 1.

1. Dalam situasi darurat, komunikator mengajukan pertanyaan untuk lebih memahami situasi darurat komunikan.
2. Penggunaan bahasa verbal yang digunakan untuk keperluan membujuk atau meminta tolong berbeda dengan bahasa verbal yang digunakan untuk memerintah atau memaksa. Oleh karena itu dalam komunikasi darurat, penggunaan bahasa verbal yang digunakan bersifat membujuk atau meminta tolong.
3. Perbedaan tidak hanya menyangkut kata-kata yang digunakan, tetapi juga dari aspek nonverbal yaitu penggunaan intonasi suara yang tepat untuk membantu komunikator dalam menyampaikan pesan. Penggunaan intonasi yang digunakan dalam berkomunikasi adalah tenang.
4. Penggunaan sinyal nonverbal berupa intonasi suara dalam komunikasi darurat sangat mempengaruhi ketika sejumlah pesan tersebut ditransmisikan. Jika komunikator berbicara dengan intonasi suara yang terdengar memaksa atau terlalu tegas, komunikan dapat merasa bahwa komunikator tidak mampu memahami apa yang sedang dirasakan komunikan. Dan, jika komunikator berbicara dengan intonasi suara yang

terlalu santai, komunikator akan merasa kalau komunikator seperti meremehkan masalah yang sedang dihadapi komunikan.

5. Pesan yang disampaikan komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan dan komunikator mendapat umpan balik dari komunikan sesuai dengan yang diharapkan.
6. Dalam komunikasi darurat, komunikator harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berpikir untuk menemukan solusi yang tepat dalam menyelesaikan masalah yang sifatnya darurat.
7. Ketepatan komunikator dalam menyimpulkan fakta yang terjadi akan berpengaruh pada bagaimana situasi darurat tersebut ditangani. Sebab jika tidak, hal ini dapat menyebabkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diharapkan, baik dari sisi komunikator maupun komunikan.
8. Komunikator memberikan pujian kepada komunikan sebagai bentuk apresiasi apabila komunikan mampu bertindak tepat saat menghadapi situasi darurat. Pujian itu sendiri akan berdampak positif kepada komunikan. Dengan memuji, komunikan akan merasa dihargai, menjadi lebih percaya diri bahkan dapat membangkitkan semangat.
9. Komunikator harus pintar dalam mengandalkan kemampuan berkomunikasi secara verbal sehingga dapat menumbuhkan kualitas komunikasi yang efektif di situasi darurat.
10. Komunikator harus bisa mendengarkan hal-hal yang ingin diceritakan oleh komunikan tanpa harus menghakimi. Sebab dalam situasi darurat, komunikan ingin mencurahkan perasaannya terutama ketika keadaan diri mereka sedang kalut.
11. Komunikator harus memfokuskan perhatiannya kepada komunikan dan apabila komunikator pernah mengalami masalah seperti yang dialami komunikan, maka manfaatkan pengalaman tersebut untuk memberikan saran atau nasihat kepada komunikan.
12. Komunikator harus menunjukkan kepada komunikan bahwa komunikator bersedia memberikan dukungan dan membantu komunikan untuk menangani situasi darurat.

13. Dalam komunikasi darurat, komunikator harus memberikan dukungan, dengan kata lain komunikator menjadi teman yang suportif dan berikan kata-kata yang sesuai untuk menunjukkan kepekaan terhadap masalah yang dialami komunikan. Sebab, apabila kata-kata tersebut kurang tepat, hal ini dapat menjadi pemicu meningkatnya kecemasan pada komunikan.
14. Penggunaan sinyal nonverbal yang tepat saat komunikator menyampaikan pesan adalah untuk menjelaskan makna pesan verbal yang disampaikan, sehingga penting bagi komunikator untuk menggunakan intonasi suara yang ramah atau bersahabat ketika memberikan dukungan kepada komunikan.
15. Pesan yang disampaikan oleh komunikator harus memiliki kredibilitas. Dengan kata lain, pesan harus bersifat informatif yang memberikan fakta yang jelas, dapat dipercaya, dan tidak mengada-ngada, serta akurat berdasarkan sumber yang didapat. Sebab, apabila komunikator mengalami kesalahan dalam menyampaikan informasi, hal ini dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan lainnya yang akan berpengaruh pada tercapainya komunikasi darurat yang efektif, dan akibatnya dapat menimbulkan kesalahpahaman pada komunikan.
16. Komunikator harus mampu menyeimbangkan dirinya dengan baik ketika berinteraksi dengan komunikan. Komunikator harus dapat mengendalikan dirinya agar tidak stres terutama pada situasi darurat, sebab komunikator diharapkan untuk terus menemani atau mendampingi komunikan di situasi darurat.
17. Perlu diketahui bahwa komunikator harus dapat memilih kata-kata yang tepat untuk disampaikan kepada komunikan. Dalam situasi darurat, komunikator disarankan untuk tidak berkata “jangan panik” kepada komunikan. Tetapi, pilih kata yang tepat seperti “Tetap bertahan” / “Kamu pasti bisa” dan hal itu dapat menjadi salah satu cara untuk mendorong komunikan agar lebih percaya diri.
18. Komunikator menjadi seseorang yang dapat dipercaya oleh komunikan untuk membantunya menyelesaikan masalah. Oleh karena itu, dalam menghadapi situasi darurat, komunikator disarankan untuk menunjukan loyalitas yakni dengan bersedia untuk melindungi dan mendukung

komunikasikan, baik melalui perkataan seperti dukungan, nasihat, atau motivasi.

19. Komunikator harus menunjukkan kepekaan atas kesedihan yang dirasakan oleh komunikasikan, serta mampu mengalihkan perhatian komunikasikan agar komunikasikan tidak terus-menerus tenggelam dalam emosinya yang negatif.
20. Timbulnya kepercayaan komunikasikan terhadap tindak dan tutur komunikator sehingga terciptanya hubungan yang baik dalam situasi darurat.

## 5.2 Saran

Sebagai akhir dari penelitian ini, peneliti menyampaikan saran:

1. Kegagalan komunikasi darurat dapat terjadi apabila komunikator tidak dapat mengandalkan kemampuan berkomunikasi secara verbal dan memahami komunikasi nonverbal dengan baik ketika menyampaikan pesan kepada komunikasikan. Oleh sebab itu, komunikator diharapkan mampu menggunakan bahasa verbal dan memanfaatkan sinyal nonverbal dengan baik sehingga terciptanya hubungan antara komunikator dan komunikasikan yang mengarah pada tujuan atau solusi yakni menumbuhkan kualitas komunikasi darurat yang efektif di situasi darurat.
2. Pentingnya penelitian ini adalah sebagai upaya untuk mendeskripsikan komunikasi darurat yang ideal berdasarkan tindak tutur (*speech act*) operator darurat dari sebuah adegan drama televisi. Pemahaman komprehensif mengenai kajian teori *speech act* (tindak tutur) sangat perlu dimiliki oleh mahasiswa. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian sejenisnya.