

**CITRA BASARNAS MEDAN DALAM PENCARIAN DAN  
PERTOLONGAN KORBAN TENGGELAMNYA KAPAL  
SINAR BANGUN PADA KELUARGA KORBAN  
DI KECAMATAN SIMANINDO**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**MINAR MAWATI SIRINGO-RINGO**

**158530036**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**CITRA BASARNAS MEDAN DALAM PENCARIAN DAN  
PERTOLONGAN KORBAN TENGGELAMNYA KAPAL  
SINAR BANGUN PADA KELUARGA KORBAN  
DI KECAMATAN SIMANINDO**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

Oleh:

**MINAR MAWATI SIRINGO-RINGO**

**158530036**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian Dan Pertolongan  
Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga  
Korban di Kecamatan Simanindo

Nama : Minar Mawati Siringo-ringo

Npm : 158.530.036

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing



Rehia K.I. Barus, S.Sos, MSP

Pembimbing I



Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP

Pembimbing II

Dr. Heri Kusmanto, MA



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Tanggal Lulus:

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Terdapat bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penulisan karya tulis ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam penulisan skripsi ini.

Medan, 26 Juni 2019



Minar Mawati Siringo-ringo

158530036

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/ SKRIPSI/ TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademika Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Minar Mawati Siringo-Ringo  
NPM : 158530036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya Ilmiah ini yang berjudul : Citra Basarnas Medan dalam Pencarian dan Pertolongan Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di kecamatan Simanindo.

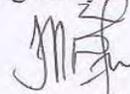
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 10 September 2019

Yang menyatakan



(Minar Mawati Siringo-ringo)

## ABSTRAK

Citra adalah tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai oleh lembaga atau perusahaan dalam hubungan masyarakat. Citra dapat menggambarkan sekumpulan kesan, kepercayaan, dan sikap yang ada di benak masyarakat, yang timbul atas kualitas pelayanan lembaga terhadap masyarakat. Banyak pelayanan yang dilakukan oleh beberapa lembaga atau instansi pemerintah yang tidak meninggalkan kesan yang baik pada masyarakat sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran baik atau buruk Basarnas Medan dalam pelayanan pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo yang merupakan subjek penelitian ini.

Melalui pendekatan kualitatif, data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dan kajian pustaka, maka dapat diketahui bahwa citra atau gambaran Basarnas Medan kurang baik dimata keluarga korban yang dapat diukur melalui kesan, kepercayaan, dan sikap keluarga korban yang berada di Kecamatan Simanindo. Berdasarkan analisis yang dilakukan atas wawancara mendalam kebanyakan keluarga korban merasa tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya Kapal Sinar Bangun. Kondisi krisis citra ini tidak baik dibiarkan berlalu begitu saja, karena akan berdampak terhadap reputasi lembaga Basarnas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pertanggung jawaban masih terus dilakukan oleh Basarnas dalam pencarian dan pertolongan melalui pemantauan secara tidak langsung, dengan apabila menemukan tanda-tanda korban Kapal Sinar Bangun Basarnas akan langsung terjun melakukan proses pencarian dan pertolongan kembali. Hal ini dilakukan melalui hubungan masyarakat untuk menanggulangi kesan, kepercayaan dan sikap yang kurang baik pada keluarga korban. Selain itu Basarnas sebaiknya melibatkan Humas Basarnas dalam setiap pelayanan apapun yang dilakukan sehingga citra lembaga Basarnas dapat terjaga dengan baik.

**Kata Kunci : Citra Basarnas Medan, Pencarian dan pertolongan, Hubungan Masyarakat.**

## ABSTRAC

*The image is the main objective as well as the achievements and achievements achieved by the institution or company in public relations. The image can reflect a collection of impressions, beliefs, and attitudes that exist in the minds of the community, arising from the quality of service institutions to the community. Many services are carried out by several institutions or governments that do not involve the public who want research conducted to improve good or bad Medan Basarnas in the search and rescue services of Sinar Bangun Ships victims to the Victim's family in Simanindo Subdistrict which is the subject of this research.*

*Through qualitative research, research data obtained through in-depth interviews and literature review, can be accessed by Medan Basarnas less well in the eyes of the victims' families that can be accessed through assessments, beliefs, and attitudes of victims' families in Simanindo District. Based on the analysis conducted on interviews conducted by the victims' families, they were not satisfied with the services carried out by Basarnas in the search and rescue of satisfied victims of the Sinar Bangun Ship. The condition of this image crisis cannot be left out because it will have an impact on the achievement of Basarnas institutions.*

*Based on the results of research conducted accountability is still carried out by Basarnas in search and assistance through direct assistance, by finding found signs of victims of the Sinar Bangunnas Ship will immediately jump into the search and rescue process again. This is done through community relations to overcome the impressions, beliefs and attitudes that are not good for the victim's family. In addition, Basar nas needs to consider Basarnas Public Relations in every service they do so that the image of the Basarnas can be handled properly.*

**Keywords : Image Basarnas Medan, search and rescue, Public Relations.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas rahmat dan kuasa Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesempatan baik dari kesehatan, kemampuan, dan hikmat dalam ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi sampai pada saat ini.

Tujuan penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi Syarat Pembuatan Skripsi yang tujuannya untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul yang diajukan oleh penulis adalah “ Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga Korban di Kecamatan Simanindo.

Penulis menyadari bahwa adanya bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, baik selama dalam perkuliahan hingga sampai pada tahap penyusunan hasil penelitian ini. Dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih atas kontribusi yang telah diberi baik dalam membentuk karakter penulis serta memberikan bimbingan yang baik demi terwujudnya skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah dan Ibu penulis yang telah rela berkorban dan berjuang untuk memenuhi segala kebutuhan penulis selama melakukan penelitian, dan sangat bersyukur atas perhatian dan kasih sayang mereka kepada penulis, sehingga membuat penulis tidak pernah berhenti untuk bersyukur memiliki mereka.
2. Saudara laki-laki penulis yang selalu memberikan kata semangat ditengah-tengah penulis ketika mulai merasa jenuh, terkhusus saudara laki-laki

penulis yang bernama Abbit Siringo-ringo membuat penulis selalu menyayanginya dengan penuh kasih.

3. Bapak Prof.Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dra. Effiati Juliana Hasibuan M.Si selaku ketua prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu Rehia K.I. Barus, S.sos, MSP. selaku dosen pembimbing I penulis
6. Bapak Taufik Walhidayat. S.sos, MAP selaku dosen pembimbing II penulis
7. Bapak Ara Auza S.kom, M.kom selaku sekretaris dalam seminar penulis.
8. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
9. Kakak pembina kerohanian penulis yaitu kak Rohani Sirait yang selalu memberikan dukungan semangat, motivasi, dan doa.
10. Teman-teman satu organisasi UKMK UMA yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa untuk penulis.
11. Adik kelompok Immanuel penulis yaitu Meladwi Sianipar, Nina Sitepu, Kevin Sibarani, yang memberikan dukungan dan doa bagi penulis.
12. Adik kelompok Galilea penulis yang mau memberikan dukungan semangat bagi penulis.
13. KTB Hosana penulis yaitu Eva Damanik, dan Doli Risputra Pakpahan yang selalu memberikan dukungan dan kasihnya pada penulis.
14. Teman-teman stambuk 2015 Ilmu Komunikasi yang mau membantu penulis dan memberikan masukan.

15. Teman kos yaitu Kak Friska Hutabarat yang mau mengajari dan memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman dekat penulis di kampus dan juga satu gang kos yaitu Mina Hia, Diana octa, Yosefa tarigan, Yusvin sihite, Virgin Sinuhaji, Mikha Mendrofa, Sry Widia Berutu, Ahmad Mashud Saragih yang selalu memberikan dukungan semangat saya merasa beruntung mengenal mereka.
17. Beberapa adik stambuk 2016 Ilmu Komunikasi yang mau juga memberikan dukungan semangat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, karena masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun selalu penulis nantikan. Demikianlah penulis sampaikan dan semoga proposal ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan , 27 September 2019

Penulis

Minar Mawati Siringo-ringo

## DAFTAR ISI

## HALAMAN

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	4
1.3. Rumusan Penelitian .....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1. Pengertian Citra .....	6
2.1.1 Teori Citra Dalam Komunikasi.....	7
2.1.2 Citra Lembaga.....	9
2.1.3 Jenis-Jenis Citra Lembaga .....	9
2.1.4 Proses Terbentuknya Citra Lembaga .....	10
2.1.5 Pengukuran Citra Perusahaan .....	14
2.1.6 Peran Citra .....	19
2.2. Hubungan masyarakat .....	21
2.2.1. Pengertian Humas .....	21
2.2.2. Peran dan Tujuan Hubungan Masyarakat .....	21
2.2.3. Bentuk Hubungan Masyarakat.....	24
2.2.4. Proses Hubunga Masyarakat .....	25
2.3. Lembaga Basarnas .....	25
2.3.1. Sarana SAR .....	26
2.3.2. Aktivitas Basarnas .....	27
2.3.3. Proses Pencarian dan Pertolongan Korban .....	30
2.3.4. Hasil Pencarian Korban Kapal Sinar Bangun .....	39
2. 4. Kerangka Pemikiran .....	40

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	42
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.3 Analisis Data .....	45
3.4 Pengujian Kredibilitas Data .....	46
3.5 Informan Penelitian .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1 Kecamatan Simanindo .....	49
4.2 Sejarah Badan SAR Nasional Pencarian dan Pertolongan .....	50
4.2.1 Masa Terbentuknya Basarnas .....	50
4.2.2 Perkembangan Organisasi Basarnas .....	52
4.2.3 Visi dan Misi Basarnas .....	57
4.3 Struktur Organisasi Basarnas .....	58
4.4 Hasil Penelitian .....	59
4.5 Pembahasan .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1. Kesimpulan .....	87
5.2. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

### Halaman

1. Tabel Sistematis Berdasarkan Hasil Wawancara .....	86
---	----



## DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	41
2. Bagan Struktur Organisasi.....	58



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh dan berkembang. Citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan dan memberikan kesan yang baik bagi publiknya. Begitu juga dengan citra perusahaan yang buruk, akan memberikan kesan yang buruk juga. Citra adalah tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai dalam hubungan masyarakat (*public relation*) Riel (1995: 7).

Pengertian citra itu sendiri abstrak (*tangible*) dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari hasil penelitian baik atau buruk, seperti penerimaan tanggapan positif maupun negatif yang khususnya datang dari masyarakat. Secara logika jika suatu lembaga sudah mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat maka akan membawa dampak negatif bagi citranya, bahkan akan terjadi penurunan citra sampai pada titik yang paling rendah.

Citra menggambarkan sekumpulan kesan (*impression*), kepercayaan (*beliefs*) dan sikap (*attitudes*) yang ada di dalam benak masyarakat terhadap lembaga tertentu. Pembentukan citra di benak masyarakat tersebut sangat berpengaruh dalam pembentukan opini oleh publik, karena opini publik merupakan pendapat masyarakat yang dapat tersebar luas baik itu pendapat yang baik atau buruk. Menurut ilmu pengetahuan dalam komunikasi dan kehumasan banyak sekali faktor-faktor

pembentuk citra yang nantinya akan dibahas ada kajian teori dimana faktor yang mewakili pembentuk citra adalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Salah satu organisasi atau lembaga yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat adalah lembaga atau instansi Badan SAR Nasional yang sering disingkat dengan Basarnas. Istilah SAR diartikan dengan segenap kegiatan dan usaha mencari, menolong, dan menyelamatkan jiwa manusia yang hilang atau dikhawatirkan hilang atau menghadapi bahaya serius dalam musibah-musibah seperti pelayaran, penerbangan, dan bencana alam. Istilah SAR dikenal dimanapun di dunia ini, termasuk di Indonesia, yang akhir-akhir ini sering mengalami musibah.

Pada Senin, 18 Juni 2018 sekitar pukul 17.15 Wib terjadi kecelakaan Kapal Sinar Bangun di kawasan perairan Danau Toba. Peristiwa itu sekitar satu mil dari Pelabuhan Tigaras yang memakan banyak korban. Korban yang dinyatakan meninggal berjumlah 167 orang. Penyebab dari kecelakaan tenggelamnya kapal tersebut adalah karena cuaca buruk dan ombak yang tinggi.

Menurut penjelasan penumpang yang selamat (kompas.com) Kapal Sinar Bangun juga dipadati penumpang, dan mengangkut kendaraan roda dua yang berlebihan. Dalam hal ini nakhoda Kapal Sinar Bangun melanggar izin pelayaran. Selain tidak mencatat jumlah penumpang nakhoda kapal tersebut mengalihkan fungsi kapal wisata menjadi kapal angkut. Kapal Sinar Bangun mengangkut 60 unit kendaraan roda dua dalam hal ini tidak dibenarkan dalam melanggar aturan karena Kapal Sinar Bangun merupakan kapal wisata.

Pada peristiwa kecelakaan ini tim gabungan penyelamat yang terdiri dari TNI/Polri, Badan SAR Nasional dan BPBD (Badan Penanggulangan Bencana

Daerah) langsung diturunkan ke lokasi untuk melakukan pencarian korban. Pencarian tidak hanya dilakukan Tim Basarnas tetapi dibantu oleh para penyelam profesional. Tim Basarnas menghentikan pencarian korban setelah melakukan pencarian selama 16 hari dan kemudian kembali kesatuan masing-masing (regional.kompas.tv.com).

Salah satu aktivitas Basarnas dalam menolong korban bencana pada fenomena tenggelamnya Kapal Sinar Bangun di Danau Toba pada Senin, 18 Juni 2018. Basarnas menjadi (*leading*) sektor dalam pencarian korban yang tenggelam di Danau Toba. Pencarian korban dihentikan pada Selasa, 03 Juli 2018 karena Badan Sar Nasional menganggap upaya yang dilakukan tidak akan menemukan korban selamat maupun yang sudah meninggal.

Selama pencarian hanya 21 penumpang yang selamat, dan Basarnas menyatakan 167 orang meninggal dunia. Masyarakat di sekitar Kecamatan Simanindo tidak setuju dengan tindakan pihak Basarnas dimana pihak Basarnas membuat keputusan menghentikan pencarian korban. Masyarakat kecamatan Simanindo menganggap Tim Basarnas tidak efektif dalam melakukan pencarian korban (kompas.tv.com). Pandangan ini menjadi opini publik yang sangat berpengaruh pada citra sebuah instansi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditulis diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga Korban di Kecamatan Simanindo”.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan diatas maka perlu ditetapkan fokus penelitian, dengan tujuan agar tidak timbul penafsiran yang berbeda tentang fokus penelitian dari rumusan masalah yang kelak akan diajukan. Adapun fokus penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo.
2. Penelitian ini hanya membahas citra lembaga Basarnas dalam pencarian dan pertolongan tenggelamnya Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo.

## 1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kesan keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan?
2. Bagaimana kepercayaan keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan tenggelamnya Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan?
3. Bagaimana sikap keluarga korban terhadap Basarnas dalam pencarian dan pertolongan tenggelamnya Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kesan keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan.
2. Untuk mengetahui kepercayaan keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan.
3. Untuk mengetahui sikap keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya Kapal Sinar Bangun.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Selain tujuan yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya bagi pengembangan kajian-kajian di Basarnas Medan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa atau peneliti lainnya yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut terhadap citra Basarnas Medan Dalam Pencarian dan Pertolongan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Citra

Menurut Ruliana (2016: 236) mengatakan bahwa citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas. Menurut Sukatendel (1990: 111) berpendapat bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan atau lembaga, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang, atau organisasi.

Soemirat dan Ardianto (2007: 114) mengatakan bahwa citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu lembaga atau perusahaan.

Citra dan reputasi merupakan aset strategis bagi lembaga atau organisasi karena berkaitan dengan penilaian dan evaluasi keberadaan organisasi atau lembaga yang bersangkutan di mata *stakeholders*. Eksistensi sebuah lembaga atau organisasi sangat dipengaruhi oleh loyalitas *stakeholders* sebagai khalayak sasaran yang memiliki pendapat atau pandangan berbeda mengenai suatu perusahaan atau lembaga, tetapi secara kolektif memberikan kontribusi pada keseluruhan citra dan reputasi perusahaan.

### 2.1.1 Teori Citra Dalam Komunikasi

Praktisi humas senantiasa dihadapkan pada tantangan dalam menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya, apakah fakta itu hitam, putih, atau abu-abu Soemirat (2004:110). Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi suatu organisasi untuk menutup-nutupi suatu fakta. Oleh karena itu, para personilnya kini jauh lebih dituntut untuk mampu menciptakan strategi komunikasi yang bagus demi menjaga reputasi atau citra lembaga atau perusahaan yang diwakilinya. Perusahaan atau organisasi mulai memahami perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi perusahaan tidak hanya sekedar melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik yang negatif.

Pentingnya citra sebuah perusahaan juga dikarenakan citra positif dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif kepada masyarakat yang menjadi publiknya baik internal maupun eksternal, sedangkan citra negatif sebaliknya. Citra positif dapat digunakan sebagai pelindung terhadap kesalahan kecil, seperti kesalahan pada kualitas yang bersifat teknis atau fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.

Citra menggambarkan pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan. Tidak sampai di situ citra juga mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen atau dampak internal, dimana citra perusahaan yang kurang jelas dan nyata dapat mempengaruhi sikap karyawan terhadap kinerjanya di perusahaan. Semakin baik citra perusahaan dimata para karyawannya maka tingkat kenyamanan dalam perusahaan juga semakin baik.

*Public Relation* adalah sebuah sistem komunikasi untuk membangun sebuah perilaku yang baik. Untuk membangun sebuah citra, kesan yang baik sebuah lembaga kepada publiknya, maka yang dibutuhkan adalah memberikan informasi diantara lembaga dan publik agar tidak terjadi perbedaan pandangan. Informasi tersebut harus berdasarkan kenyataan lembaga tersebut. citra dapat berjalan stabil dari waktu ke waktu atau sebaliknya dapat berubah dinamis.

Menurut *Institute of Public Relations* mendefenisikan “*Public Relations* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara satu perusahaan dengan segenap khalayaknya”. Hal ini berarti *public relations* adalah suatu rangkaian kegiatan kampanye atau program terpadu yang berlangsung secara berkesinambungan dan teratur sehingga mendapat pengertian dan pemahaman dari pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Jefkins (2004:9-10) tujuan utamanya adalah untuk menciptakan dan memelihara pengertian dengan maksud untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak lain yang turut berkepentingan. Sebaliknya, organisasi juga harus memahami setiap kelompok atau individu yang terlibat di dalamnya.

Kotler (2000: 116) menyatakan bahwa *image the set beliefs, ideas, and impressions that a person, hold of on object* artinya adalah gambar keyakinan, ide, dan kesan yang dipegang seseorang pada suatu obyek.

Menurut jefkins ( 1987: 56) *and image is the impression gamed according to knowledge and understanding of the fact* artinya adalah kesan yang dimainkan menurut pengetahuan dan pemahaman tentang fakta.

### **2.1.2 Citra Lembaga**

Menurut KBBI citra lembaga adalah gambaran yang diciptakan oleh seseorang cara untuk membentuk citra mental pribadi, atau gambaran sesuatu yang ditimbulkan oleh sebuah kata, kalimat, merupakan unsur dimana yang akan dibentuk di lembaga oleh Undang-Undang, diselenggarakan untuk kegiatan perkumpulan atau organisasi yang telah digambarkan.

### **2.1.3 Jenis- Jenis Citra Lembaga**

Menurut Soemirat dan Ardianto (2007: 117) menyebutkan beberapa jenis citra (*image*). Berikut ini lima jenis citra yang dikemukakan yaitu :

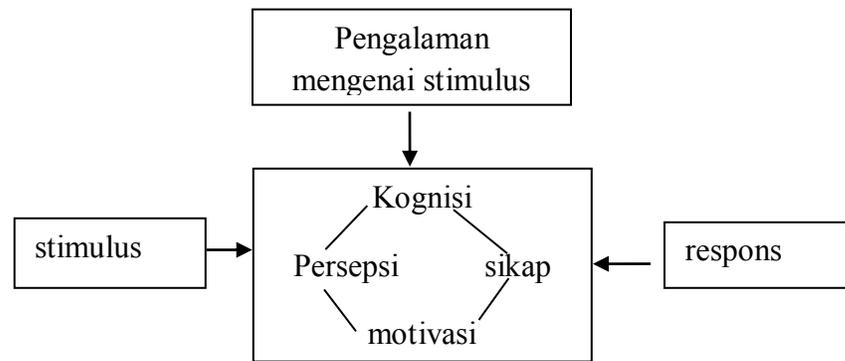
1. Citra bayangan (*mirror image*), citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi, biasanya adalah pimpinannya mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya.
2. Citra yang berlaku (*current image*), citra yang terdapat pada publik eksternal, yang berdasarkan pengalaman atau menyangkut miskinnya informasi dan pemahaman publik.
3. Citra yang diharapkan (*wish image*), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk suatu yang baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi secara lengkap.

4. Citra perusahaan (*corporate image*), citra dari suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya.
5. Citra majemuk (*multiple image*), banyaknya jumlah karyawan (individu), cabang, atau perwakilan dari sebuah lembaga atau organisasi dapat memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan organisasi atau perusahaan tersebut secara keseluruhan.

Menurut Ruliana (2016: 237) jenis-jenis citra tentunya tergantung pada lembaga atau organisasi sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dan efektivitas *Public Relations* dalam pembentukan citra nyata, cermin, dan aneka ragam lembaga atau organisasi, erat juga kaitannya dengan kemampuan pemimpin dalam menyelesaikan tugas lembaga atau organisasi, baik secara individual maupun dengan tim.

#### **2.1.4 Proses Terbentuknya Citra Lembaga**

Adapun proses terbentuknya citra dengan menunjukkan cara stimulus berasal dari dunia luar atau informasi diorganisasikan dalam mempengaruhi respon seperti bagan berikut:



**Gambar 2.1** Model Pembentukan Citra

*Sumber: Dasar-Dasar Public Relations (Soemirat dan Ardianto, 2004: 115).*

Menurut Saputra (1995: 36) dimana citra terbentuk melalui persepsi-kognisi-motivasi-sikap. Model pembentukan citra menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar organisasi dan mempengaruhi respon. Stimulus yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak, maka proses selanjutnya tidak akan berjalan. Menurut Soemirat dan Ardianto (2004: 155) ada 4 komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap yang disebut oleh sebagai “*Picture in our head*” yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Stimulus : rangsangan (kesan) lembaga yang diterima dari luar untuk membentuk persepsi. Sensasi adalah fungsi alat indera dalam menerima informasi dari publik.
2. Pandangan, yaitu hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Individu akan memberikan makna terhadap stimulus berdasarkan pengalaman. Kemampuan persepsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif

apabila informasi yang diberikan oleh stimulus dapat memenuhi kognisi individu. Padangan juga dapat diartikan sebagai persepsi. Menurut Mar'art (1981:22-23) persepsi merupakan proses pengamatan seseorang berasal dari kumpulan kognisi.

3. Kognisi, yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi kognisinya.
4. Motivasi, yaitu sikap yang akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang.
5. Sikap yaitu kecenderungan bertindak, berpresepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai dan menentukan apa yang disukai, diharapkan, diinginkan, sikap mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan.
6. Tindakan : akibat atau respon individu sebagai *organism* terhadap rangsangan-rangsangan yang berasal dari dalam diri maupun lingkungan.
7. Respons : tindakan- tindakan seseorang sebagai reaksi terhadap rangsangan atau stimulus.

Pada saat stimulus (rangsangan) diberikan, maka individu akan lanjut ke tahap selanjutnya yakni melakukan persepsi dimana persepsi ini memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai objek. Selanjutnya akan melakukan kognisi, dimana ia mengerti akan rangsangan yang diberikan. Setelah itu muncul dorongan untuk melakukan suatu kegiatan tertentu atau biasa disebut dengan motif atau motivasi. Terakhir munculah sikap, yang merupakan kecenderungan

bertindak, berpersepsi, berpikir, dan terdapat perasaan mendalam menghadapi objek, ide, situasi, dan nilai.

Menurut Arafat (2006: 12) mengatakan bahwa citra yang baik dan *powerfull* merupakan harta yang tidak ternilai bagi perusahaan manapun karena citra perusahaan yang handal, kuat dan kokoh akan memberikan banyak manfaat sebagai berikut :

1. Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan barang dan jasa, dengan memiliki citra yang positif maka hal ini dapat melindungi perusahaan dari serangan perusahaan saingan. Citra perusahaan yang baik dan kuat akan tumbuh menjadi kepribadian perusahaan oleh karena itu, perusahaan saingan tidak akan mudah menjiplak apa yang dilakukan perusahaan.
2. Menjadi perisai selama masa krisis. Ketika sebuah perusahaan berada pada masa kritis dan terlilit oleh masalah dan tercium oleh pihak media massa, maka dalam waktu singkat masyarakat luas akan mengetahuinya. Oleh karena perusahaan memiliki *image* yang baik maka sebagian besar masyarakat dapat memahami dan memaafkan kesalahan yang dialami oleh perusahaan tersebut yang menyebabkan perusahaan krisis.
3. Menjadi daya tarik eksekutif handal. Perusahaan yang memiliki citra positif tidak akan pernah mendapat kesulitan yang berarti merekrut karyawan-karyawan yang handal.

4. Menghemat biaya operasional. Perusahaan yang memiliki citra yang baik mudah dalam menjalankan programnya, sehingga biaya-biaya yang tidak diinginkan dapat dihindari.

Anggoro (2000: 67) mengatakan bahwa citra perusahaan yang baik tidak dapat dibeli tetapi didapat oleh perusahaan-perusahaan yang memiliki reputasi bagus umumnya memiliki 6 hal yaitu:

- a. Hubungan baik dengan pemuka masyarakat.
- b. Hubungan baik dengan pemerintah setempat.
- c. Rasa kebanggaan dalam organisasi atau lembaga dan diantara khalayak sasaran.
- d. Saling pengertian antara khalayak sasaran baik internal maupun eksternal.
- e. Meningkatkan kesetiaan para staff perusahaan.

hal yang membuat citra buruk adalah lembaga menghindar dari tanggung jawab atas pekerjaan atau tindakannya, kualitas pelayanan tidak baik, kesalahan pada produk yang di produksi. Ketika hal ini terjadi akan menciptakan sebuah opini publik. Opini ini akan akan berkembang menjadi suatu consensus bila masyarakat dalam segmen tertentu memiliki kesamaan tertentu. Kesamaan itu bisa merupakan kesamaan kekecewaan, kegembiraan, atau pengalaman emosional lainnya (Kasali, 2003: 25).

### **2.1.5 Pengukuran citra perusahaan**

Citra perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan (*impression*), kepercayaan (*beliefs*), dan sikap (*attitudes*), yang ada didalam benak konsumen atau masyarakat

yang dapat diukur menggunakan indikator penilaian citra yang diungkapkan Sutojo, (2004: 96) sebagai berikut yakni; kesan, kepercayaan, sikap.

#### **a) Pengertian Kesan**

Kesan yang didapat konsumen atau masyarakat terhadap perusahaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra. Kesan terhadap program, atau pelayanan dan sebagainya dapat melihat citra perusahaan dimata masyarakat.

#### **b) Pengertian Kepercayaan**

Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati.

3 faktor yang dapat mengukur kepercayaan seseorang menurut Mayer (1995) yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*). Kemampuan mengacu pada potensi dan karakteristik yang memungkinkan suatu pihak dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik.
2. Kebaikan hati (*Benevolence*) Kebaikan hati merupakan kemauan pihak yang percaya dalam melakukan sesuatu yang baik yang saling menguntungkan antara dirinya dengan pihak yang dipercaya.
3. Integritas. Integritas berkaitan dengan bagaimana sikap perilaku atau kebiasaan pihak yang dipercaya dalam menjalankan bisnis. Hubungan antara integritas dan kepercayaan adalah merubah persepsi dari pihak yang dipercaya dalam mematuhi prinsip yang ditetapkan oleh pihak yang percaya.

Sementara dimensi kepercayaan menurut Robbins dan Judge (2007: 392) dalam mengevaluasi kepercayaan publik terhadap perusahaan ada 5 yaitu :

1. Integritas (*Integrity*)

Integritas meliputi kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan sesuatu hal yang krusial. Tanpa persepsi moral dan kejujuran yang dasar, dimensi yang lainnya tidak akan berarti.

2. Kompetensi (*Competence*)

Teknik dan kemampuan dalam berinteraksi membangun kepercayaan. Misalnya bagaimana mendengarkan seseorang, bagaimana berbicara dan mengucapkan sesuatu agar terjadi proses kepercayaan.

3. Konsistensi (*Consistency*)

Konsistensi berhubungan dengan sesuatu yang dapat dipercaya, tingkat prediksi terhadap seseorang, dan penanganan menangani situasi.

4. Loyalitas (*Loyalty*)

Kemampuan untuk melindungi dan menyelamatkan seseorang dari orang lain. Kepercayaan mempersyaratkan kita tergantung seseorang untuk tidak mencari kesempatan.

5. Keterbukaan (*Openness*)

Kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya. Tanpa keterbukaan tidak mungkin akan terjadi proses kepercayaan.

### c) Pengertian Sikap

Indikator lain dari pengukuran citra adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik. Sebaliknya jika sikap yang ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang di mata masyarakat. Sikap yaitu kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai dan menentukan apa yang disukai, diharapkan, diinginkan, sikap mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan

Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap, dan berlangsung dengan cara sebagai berikut :

- a. Komponen kognitif yaitu, sikap yang menggambarkan pengetahuan dan persepsi terhadap suatu objek sikap. Pengetahuan dan persepsi tersebut diperoleh melalui pengalaman langsung dari objek sikap tersebut dan informasi dari berbagai sikap.
- b. Komponen afektif yaitu, menggambarkan perasaan dan emosi seseorang terhadap suatu produk atau pelayanan. Perasaan itu merupakan evaluasi menyeluruh terhadap objek sikap.
- c. Komponen konatif yaitu, menggambarkan kecenderungan dari seseorang untuk melakukan tindakan tertentu yang berkaitan dengan objek sikap. Konatif juga bisa meliputi perilaku yang sesungguhnya terjadi.

Menurut Roeslan, (1998: 25) untuk mengukur citra perusahaan baik citra positif maupun negatif diperlukan alat ukur untuk mengetahui citra perusahaan tersebut. ada

empat hal yang digunakan sebagai alat pengukur pembentukan citra perusahaan, yaitu kepercayaan, realitas, kepuasan, kesadaran, ketertarikan, niat dan implementasi.

Menurut Arafat (2006: 12) mengatakan bahwa citra yang baik dan *powerfull* merupakan harta yang tidak ternilai bagi perusahaan manapun karena citra perusahaan yang handal, kuat dan kokoh akan memberikan banyak manfaat sebagai berikut :

1. Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan barang dan jasa, dengan memiliki citra yang positif maka hal ini dapat melindungi perusahaan dari serangan perusahaan saingan. Citra perusahaan yang baik dan kuat akan tumbuh menjadi kepribadian perusahaan oleh karena itu, perusahaan saingan tidak akan mudah menjiplak apa yang dilakukan perusahaan.
2. Menjadi perisai selama masa krisis. Ketika sebuah perusahaan berada pada masa kritis dan terlilit oleh masalah dan tercium oleh pihak media massa, maka dalam waktu singkat masyarakat luas akan mengetahuinya. Oleh karena perusahaan memiliki *image* yang baik maka sebagian besar masyarakat dapat memahami dan memaafkan kesalahan yang dialami oleh perusahaan tersebut yang menyebabkan perusahaan krisis.
3. Menjadi daya tarik eksekutif handal. Perusahaan yang memiliki citra positif tidak akan pernah mendapat kesulitan yang berarti merekrut karyawan-karyawan yang handal.

4. Menghemat biaya operasional. Perusahaan yang memiliki citra yang baik mudah dalam menjalankan programnya, sehingga biaya-biaya yang tidak diinginkan dapat dihindari.

Anggoro (2000: 67) mengatakan bahwa citra perusahaan yang baik tidak dapat dibeli tetapi didapat oleh perusahaan-perusahaan yang memiliki reputasi bagus umumnya memiliki 5 hal yaitu:

1. Hubungan baik dengan pemuka masyarakat.
2. Hubungan baik dengan pemerintah setempat.
3. Rasa kebanggaan dalam organisasi atau lembaga dan diantara khalayak sasaran.
4. Saling pengertian antara khalayak sasaran baik internal maupun eksternal.
5. Meningkatkan kesetiaan para staff perusahaan.

hal yang membuat citra buruk adalah lembaga menghindar dari tanggung jawab atas pekerjaan atau tindakannya, kualitas pelayanan tidak baik, kesalahan pada produk yang di produksi.

### **2.1.6 Peran Citra**

Organisasi atau perusahaan pasti memiliki nilai-nilai atau karakteristik unik yang ingin dijaga. Hal ini sering dikenal dengan citra perusahaan. Keberadaan citra perusahaan bersumber dari pengalaman atau upaya komunikasi sehingga penilaian dan pengembangannya terjadi pada kedua hal tersebut.

Menurut Rangkuti (2006: 44) faktor-faktor yang berengaruh terhadap citra perusahaan adalah :

1. Reputasi image perusahaan dimata masyarakat yang baik menimbulkan persepsi terhadap citra perusahaan, sehingga masyarakat atau publik memaafkan suatu kesalahan selanjutnya.
2. Jaminan atas layanan yang berkualitas jaminan atas pelayanan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi atas citra perusahaan untuk tahap pelayanan secara keseluruhan.
3. Penampilan fasilitas fisik situasi atas pelayanan fasilitas fisik dikaitkan dengan citra perusahaan sehingga mempengaruhi persepsi terhadap publik baik atau tidaknya citra perusahaan.
4. Komitmen organisasi yang dimiliki pegawai merupakan faktor yang berpengaruh terhadap citra perusahaan karena dengan komitmen yang baik dari pegawai, dapat berpengaruh terhadap citra perusahaan karena dengan komitmen yang baik dari pegawai, dapat berpengaruh terhadap persepsi publik, sehingga dapat menimbulkan kesan perusahaan tersebut memiliki citra yang baik.

## **2.2 Hubungan Masyarakat**

### **2.2.1 Pengertian Humas**

Menurut Haris Munandar (1992: 9) menerjemahkan definisi humas dari Frank Jefkins yaitu humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Sedangkan R. Sudiro Muntahar (1985: 5)

mengartikan humas sebagai suatu kegiatan usaha yang berencana yang menyangkut itikad baik, rasa simpati, saling mengerti, untuk memperoleh pengakuan, penerimaan dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa) untuk mencapai manfaat dan kesepakatan bersama”. Berdasarkan dua pendapat di atas pada dasarnya mempunyai pengertian yang sama mengenai humas, yaitu humas merupakan komunikasi yang terencana dengan menggunakan media kepada khalayaknya dan digunakan untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi.

### **2.2.2 Peran dan Tujuan Hubungan Masyarakat**

#### 1. Peran Hubungan Masyarakat

Berbicara mengenai peran hubungan masyarakat, sangat erat hubungannya dengan fungsi humas. Menurut F. Rachmadi (1992: 21) fungsi utama *public relations* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan publiknya, intern maupun ekstern, dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga/organisasi. Rosady Ruslan (2005: 10) menjelaskan secara rinci empat peran utama hubungan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a) Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- b) Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.

c) Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.

d) Membentuk *corporate image*, artinya peranan *public relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

Berdasarkan pendapat di atas, fungsi utama dari hubungan masyarakat adalah menumbuhkan hubungan baik dengan publiknya baik intern maupun ekstern sehingga tercipta opini publik yang menguntungkan lembaga/organisasi terkait. Peran hubungan masyarakat terbagi menjadi peran humas sebagai komunikator yaitu melakukan fungsi komunikasi sebagai penyebar berita disisi lain komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakn opini publik. Peran humas sebagai perantara (*mediator*), peran humas sebagai pembina relationship khususnya dalam menciptakan saling mempercayai dan saling memperoleh manfaat antara lembaga/organisasi dengan publiknya sebagai target sasaran.

Peran humas sebagai *back up management* yaitu fungsi *public relations* melekat pada fungsi manajemen, dalam aktivitas atau operasionalnya dikenal dengan proses *public relations* yaitu penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), mengkomunikasikan (*communicating*), dan mengevaluasi (*evaluating*). Yang terakhir peran humas sebagai pembentuk citra lembaga/organisasi (*corporate image*) yang merupakan tujuan akhir dari aktivitas program kerja *public relations*.

## 2. Tujuan Hubungan Masyarakat

Pada tahap perencanaan program humas, hal yang pertama yang harus dilaksanakan adalah penetapan tujuan. Frida Kusumastuti (2002: 20) merumuskan tujuan humas sebagai berikut :

- a) Terpeliharanya saling pengertian.
- b) Menjaga dan membentuk saling percaya.
- c) Memelihara dan menciptakan kerjasama.

Berdasarkan pendapat tersebut tujuan humas pada intinya adalah menciptakan dan memelihara hubungan saling percaya dengan publik dalam rangka menjalin kerjasama yang baik.

### 3. Tugas Hubungan Masyarakat

Menurut F. Rachmadi (1992: 23) dijelaskan beberapa tugas pokok humas adalah :

- 1) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi/pesan secara lisan, tertulis atau melalui gambar (visual) kepada publik, sehingga publik mempunyai pengertian yang hal ikhwal perusahaan atau lembaga, segenap tujuan serta kegiatan yang dilakukan.
- 2) Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum/masyarakat.
- 3) Mempelajari dan melakukan analisis reaksi publik terhadap kebijakan perusahaan/lembaga, maupun segala macam pendapat (*public acceptance dan non-acceptance*).
- 4) Penyelenggaraan hubungan baik dengan masyarakat dan media massa untuk memperoleh penerimaan publik (*public favour*), pendapat umum (*public opinion*) dan perubahan sikap.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tugas pokok dari humas adalah bertanggung jawab atas segala informasi yang diberikan kepada

publiknya kemudian menganalisis reaksi publik terhadap suatu lembaga atau organisasi.

### **2.2.3 Bentuk Hubungan Masyarakat**

Oemi Aburrachman (1995: 34) membagi hubungan masyarakat kedalam dua bentuk yaitu :

1. *Interval Public Relations* yaitu sekelompok orang bekerja didalam suatu organisasi.

2. *External Public Relations* yaitu komunikasi yang dijalin dengan kelompok orang-orang diluar organisasi, masyarakat dan pemerintah. Selanjutnya dijelaskan kegiatan humas eksternal dan kegiatan humas internal oleh B. Suryosubroto (2004: 163) sebagai berikut :

1) Kegiatan Eksternal

a) Secara langsung (tatap muka)

b) Secara tidak langsung (melalui media)

2) Kegiatan Internal

a) Secara langsung (tatap muka)

b) Secara tidak langsung (melalui media tertentu)

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas dapat diketahui bahwa hubungan masyarakat pada lembaga pemerintah (Basarnas) dapat berupa hubungan dengan publik eksternal maupun hubungan dengan publik internal, serta kegiatan yang dilakukan humas dalam menjalankan tugasnya mencakup kegiatan internal yang merupakan kegiatan publisitas kedalam, sasarannya orang-orang yang berada

didalam suatu badan atau organisasi, dan kegiatan eksternal yang merupakan kegiatan publisitas keluar yang sasarannya adalah masyarakat diluar organisasi.

#### **2.2.4. Proses Hubungan Masyarakat**

Menurut F. Rachmadi (1992: 111) yang mengutip pendapat dari Cultip dan Center kegiatan *public relations* dilakukan melalui proses sebagai berikut :

- 1) Penemuan fakta (*fact finding*)
- 2) Perencanaan (*planning*)
- 3) Komunikasi (*communication*)
- 4) Evaluasi (*evaluation*)

Berdasarkan pendapat tersebut, dijelaskannya tentang tahapan-tahapan proses humas, pada intinya hubungan masyarakat (*public relations*) merupakan proses penemuan fakta dan perencanaan untuk mengetahui situasi dan opini publik dengan cara berkomunikasi kemudian mengevaluasinya untuk mengetahui pengaruhnya terhadap publik.

#### **2.3 Lembaga Basarnas**

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 83 Tahun 2016 Lembaga Basarnas atau Badan SAR Nasional adalah lembaga pemerintah yang bergerak dibidang pencarian dan pertolongan ( *Search and Rescue* ) yang awalnya dibawah naungan Departemen Perhubungan. Dalam melaksanakan tugas pokoknya memerlukan dukungan dan partisipasi dari semua pihak dalam memanfaatkan berbagai fasilitas sarana, prasarana

personil dan material yang dimiliki oleh berbagai instansi pemerintah, swasta, organisasi, masyarakat.

Terhadap musibah bencana alam operasi SAR merupakan salah satu rangkaian dari siklus penanganan kedaruratan penanggulangan bencana alam. Siklus tersebut terdiri dari pencegahan (*mitigasi*), kesiagaan (*preparedness*), tanggap darurat (*response*) dan pemulihan (*recovery*), dimana operasi SAR merupakan bagian dari tindakan dalam tanggap darurat. Pada dasarnya kegiatan SAR ini dilaksanakan oleh negara-negara di seluruh dunia, oleh sebab itu pengaturan mengenai SAR telah disepakati juga dalam konvensi internasional yang tentunya akan mengikat bagi negara-negara yang telah mengesahkan perjanjian. ([www.basarnas.go.id](http://www.basarnas.go.id)).

### 2.3.1 Sarana SAR

#### a. Sarana SAR Udara

Sebagai komponen pendukung keberhasilan pelaksanaan operasi SAR, sarana SAR telah diupayakan untuk selalu tetap beriringan dengan kemajuan IPTEK baik kualitas maupun kuantitasnya. Sarana udara yang dimiliki Basarnas adalah helikopter.

#### b. Sarana SAR Laut

Untuk mendukung kegiatan SAR dalam penanganan musibah diperairan, yang terjadi disetiap wilayah, maka dibutuhkan sarana SAR laut pada saat pelaksanaan operasi SAR. Sarana laut yang dimiliki Basarnas adalah *boat*, guna untuk mendukung upaya SAR di laut Basarnas telah didukung dengan *rescue boat*.

c. Sarana SAR Darat

Sebagai komponen pendukung keberhasilan pelaksanaan operasi SAR, sarana dan peralatan SAR diupayakan untuk selalu beriringan dengan kemajuan IPTEK baik kualitas maupun kuantitasnya. Sarana penunjang operasi pertolongan terhadap musibah yaitu *rescue truck*, *rescue car*.

### 2.3.2 Aktivitas Basarnas

Menurut Mulyono (2000: 1-26) aktivitas artinya “ kegiatan atau keaktifan”. Jadi segala sesuatu yang dilakukan atau kegiatan-kegiatan yang terjadi baik fisik maupun non fisik merupakan suatu aktivitas. Menurut Sriyono aktivitas adalah segala kegiatan yang dilaksanakan baik secara jasmani atau rohani.

Sedangkan aktivitas Basarnas adalah segala sesuatu kegiatan yang dilakukan untuk bergerak dibidang pencarian dan pertolongan dan kegiatan SAR sampai dengan melakukan evakuasi terhadap korban sebelum diadakan penanganan berikutnya. Sesuai dengan peraturan kepala SAR Nasional No. 22 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan operasi SAR menyatakan ada beberapa kegiatan SAR yang terdiri atas lima tahap yaitu: tahap menyadari, tahap tindak awal, tahap perencanaan, tahap operasi dan tahap pengakhiran.

Penyelenggaraan operasi SAR, ada 5 komponen SAR yang merupakan bagian dari sistem SAR yang harus dibangun kemampuannya, agar pelayanan jasa SAR dapat dilakukan dengan baik. Komponen-komponen tersebut antara lain:

1. Organisasi (*SAR Organization*), merupakan struktur organisasi SAR, meliputi aspek pengerahan unsur, koordinasi, komando dan pengendalian, kewenangan, lingkup penguasaan dan tanggung jawab penanganan musibah

2. Komunikasi (*Communication*), sebagai sarana untuk melakukan fungsi deteksi adanya musibah, fungsi komando dan pengendalian operasi dan koordinasi selama operasi SAR
3. Fasilitas (*SAR Facilities*), adalah komponen unsur, peralatan/perlengkapan serta fasilitas pendukung lainnya yang dapat digunakan dalam operasi/misi SAR.
4. Pertolongan Darurat (*Emergency Cares*), adalah penyediaan peralatan atau fasilitas perawatan darurat yang bersifat sementara ditempat kejadian, sampai ketempat penampungan atau tersedianya fasilitas yang memadai.
5. Dokumentasi (*Documentation*), berupa pendataan laporan, analisa serta data kemampuan operasi SAR guna kepentingan misi SAR yang akan datang.

Lingkup tugas pokok dan fungsi Basarnas sesuai dengan Peraturan Presiden No. 36 Tahun 2006 Basarnas bertanggungjawab untuk menangani musibah kecelakaan transportasi, bencana alam, dan musibah bencana lainnya, merupakan garda depan (*front line*) dalam proses pencarian, pertolongan, dan evakuasi korban manusia dan harta benda dalam wilayah yurisdiksi. Tugas Basarnas akan dapat terlaksana dengan baik jika didukung dengan ketersediaan dan kesiapan seluruh elemen utama Basarnas dan institusi pendukung lainnya secara terintegrasi baik pada tingkatan strukturnya (institusi/ kelembagaan, Sumber Daya Manusia, pembiayaan), pada tingkatan infrastrukturnya (prasarana dan sarannya), maupun pada tingkatan suprastrukturnya (regulasi, peraturan, perundangan, serta kewenangan lainnya) secara sistemik dan terintegrasi. Bangunan infrastruktur, meliputi kondisi prasarana dan sarana utama, prasarana dan sarana pendukung, bangunan kantor SAR.

Operasi SAR akan berhasil dengan baik jika berbagai potensi yang bergabung dalam operasi SAR dikendalikan secara terpadu, melaksanakan operasi SAR sesuai dengan rencana operasi yang telah dibuat. Sehingga pelaksanaan operasi SAR tidak berjalan masing-masing, organisasi operasi adalah sebagai berikut :

1. **SC** (*SAR Coordinator*) dijabat oleh Kepala Badan SAR Nasional, dapat di delegasikan kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Madya.
2. **SMC** (*SAR Mission Coordinator*) dijabat oleh pejabat Basarnas/ Kantor SAR/ pejabat dari Instansi lain yang memenuhi persyaratan kualifikasi, mampu memimpin dan mengendalikan tugas SAR secara terkoordinasi dan terpadu.
3. **OSC** (*On Scene Coordinator*) dijabat oleh Kapten/ nahkoda kapal, yang armadanya datang pertama kali ditempat musibah (pelayaran dan penerbangan). OSC ini bekerja terus hingga ada yang menggantikannya.
4. **SRU** (*Search and Rescue Unit*) yaitu satuan tugas SAR yang terdiri dari beberapa kapal, pesawat terbang dan Tim Rescue. Satgas SAR di tiap lokasi musibah dipimpin oleh seorang OSC.

### **2.3.3 Proses Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal**

#### **Sinar Bangun.**

Pos Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BNPP) Danau Toba yang berlokasi di Parapat mendapatkan laporan tenggelamnya Sinar Bangun dari masyarakat sekitar pukul 17.40 WIB dan langsung mempersiapkan tim untuk melakukan pertolongan. Dua puluh menit kemudian, tim penolong sudah bertolak

menuju lokasi kejadian. Sekitar pukul 18.45 WIB tim BNPP bersama Kepolisian Perairan dan masyarakat setempat membantu proses evakuasi.

Lokasi kejadian berjarak sekitar 3 Km dari Pelabuhan Tigaras, tepatnya pada koordinat 02°47' 01" LU – 98° 46' 34" BT. Jarak lokasi kejadian dari Pos SAR Parapat sekitar 12,19 NM dengan arah barat laut (308°). Wilayah administratif kecelakaan kapal tersebut terletak di Desa Tigaras, Kecamatan Dolok Pardamean, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara.

Operasi pencarian dan pertolongan gabungan yang dipimpin langsung oleh Kepala BNPP diikuti oleh berbagai unsur seperti TNI, Polri, BPBD, Pemda dan masyarakat yang secara sukarela ikut dalam operasi SAR. Adapun lama operasi SAR pencarian Sinar Bangun memakan waktu selama 16 hari dan posko SAR di tempatkan di Pelabuhan Tigaras, Kabupaten Simalungun. Berikut kegiatan pelaksanaan operasi SAR yang dilakukan dari hari ke-1 sampai hari ke-16.

#### 1. Hari ke-1 (Senin, 18 Juni 2018)

Setelah mendapatkan informasi 20 menit kemudian, pukul 18.00 WIB Pos SAR Parapat bergerak menuju lokasi dengan menggunakan Rescue Boat 8 (RB) 412 ditempuh dengan waktu 40 menit, serta berkoordinasi dengan TNI, Polri, Ditjen Perhubungan dan potensi terkait lainnya untuk memberikan bantuan pencarian dan pertolongan. Hasil operasi SAR pada tanggal 18 Juni 2018 (hari ke-1), Tim SAR gabungan telah menemukan 1 korban dalam keadaan meninggal dunia pada koordinat 2° 47' 7.09" LU – 98° 46' 36.00" BT dengan jarak sekitar 2 Km dan arah Barat Daya (223°) dari Pelabuhan Tigaras.

## 2. Hari ke-2 (Selasa, 19 Juni 2018)

Kepala Kantor Pencarian dan Pertolongan Medan selaku SAR Mission Coordinator<sup>9</sup> (SMC) memimpin langsung tim SAR gabungan operasi pencarian dan pertolongan dengan membagi menjadi 2 tim. Tim SAR satu melakukan pencarian di permukaan air dengan menggunakan *Rescue Boat* (RB) 412, *Rigid Inflatable Boat* (RIB) dan *Landing Craft Rubber* (LCR) dengan luas area pencarian sekitar 5 Km<sup>2</sup>. Tim SAR dua melakukan penyelaman di bawah air di sekitar lokasi kejadian. Hasil pencarian sampai dengan pukul 17.00 WIB nihil. Pada tanggal 19 Juni 2018 Kantor Pusat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BNPP) mengirimkan tim *BNPP Special Group* (BSG) dan tim teknis dengan membawa peralatan: *Retinor*, *ROV* dan peralatan selam yang dipimpin oleh Direktur Operasi Pencarian dan Pertolongan.

## 3. Hari ke-3 (Rabu, 20 Juni 2018)

Pukul 07.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 10 Km<sup>2</sup>. Pada pukul 08.00 WIB Tim SAR gabungan menemukan 1 korban berjenis kelamin perempuan dalam kondisi meninggal dunia pada koordinat 02° 46' 15" LU – 98° 49' 16" BT (arah tenggara / 132° / 4,2 Km dari Posko Tigaras). Kemudian pukul 10.00 WIB, Tim SAR gabungan kembali menemukan 1 orang korban berjenis kelamin perempuan dalam kondisi meninggal dunia pada koordinat 02° 45' 49" LU – 98° 48' 15" BT (arah tenggara / 140° / 4,3 km dari Posko Tigaras). Hasil operasi SAR hari ke-3 sampai dengan pukul 18.00 WIB telah menemukan 2 orang dalam keadaan meninggal dunia dan dievakuasi ke Posko Tigaras yang selanjutnya dibawa ke rumah sakit rujukan Simalungun untuk

diserahkan kepada tim *Disaster Victim Identification* (DVI)<sup>12</sup> Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

4. Hari ke-4 (Kamis, 21 Juni 2018)

Kepala BNPP selaku SAR *Coordinator* (SC) tiba di Posko Tigaras, selanjutnya pukul 07.00 WIB, tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 15 km<sup>2</sup> ke arah timur berdasarkan perkiraan pergerakan korban dengan memperhitungkan data arus dan angin dari Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG). Metode pencarian terbagi menjadi 3, yaitu: 1. Pencarian di permukaan air menggunakan sarana KN SAR 412, 3 RIB dan 6 LCR; 2. Penyelaman sampai dengan kedalaman 40 meter oleh tim BNPP, Satuan Intai Amfibi (Taifib), Komando Pasukan Katak (Kopaska) dan Detasemen Jala Mangkara (Denjaka) TNI AL. 3. Pencarian menggunakan ROV oleh BNPP; Hasil operasi SAR hari ke-4 sampai dengan pukul 18.00 WIB oleh tim penyisiran pantai telah ditemukan sandal yang diduga milik korban.

5. Hari ke-5 (Jumat, 22 Juni 2018)

Kepala BNPP memimpin langsung pelaksanaan operasi SAR. Helikopter BNPP (HR-3604) diberangkatkan dari Lapangan Udara Atang Sandjaja (ATS) menuju Posko Tigaras untuk mendukung operasi SAR. Pukul 07.00 WIB Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 20 km<sup>2</sup> ke arah timur berdasarkan perkiraan pergerakan korban dengan memperhitungkan data arus dan angin dari BMKG. Metode pencarian terbagi menjadi 5, yaitu:

1. Pencarian di permukaan air menggunakan sarana KN SAR 412, 3 RIB dan 6 LCR.
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 5 Km;
3. Penyelaman sampai dengan kedalaman 40 meter oleh tim BNPP, Taifib, Kopaska dan Denjaka.
4. Pencarian menggunakan ROV oleh BNPP
5. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dan MBES dari Pushidros TNI AL.

Hasil operasi SAR hari ke-5 sampai dengan pukul 18.00 WIB telah ditemukan helm, sandal, jaket penolong Sumut II, pelampung penolong dan styrofoam oleh Tim Pencari Relawan. Hasil pemindaian di bawah permukaan air dari Pushidros TNI AL belum membuahkan hasil.

#### 6. Hari ke-6 (Sabtu, 23 Juni 2018)

BNPP mendatangkan MBES dari Kantor BNPP Tanjung pinang ke Posko Tigaras. Pada pukul 07.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 25 km<sup>2</sup> ke arah timur berdasarkan perkiraan pergerakan korban dengan memperhitungkan data arus dan angin dari BMKG. Metode pencarian terbagi menjadi 5, yaitu:

1. Pencarian melalui udara menggunakan helikopter BNPP.
2. Pencarian di permukaan air menggunakan sarana KN SAR 412, 3 unit RIB dan 6 unit LCR.
3. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 10 Km.
4. Pencarian menggunakan *ROV* oleh Tim BNPP.

5. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dari Pushidros TNI AL.

Hasil operasi SAR hari ke-6 sampai dengan pukul 18.00 WIB telah ditemukan serpihan kapal, sepatu anak warna biru, drum minyak dan topi berwarna merah oleh Tim Pencari Relawan. Hasil pemindaian di bawah permukaan air dari Pushidros TNI AL belum membuahkan hasil.

7. Hari ke-7 (Minggu, 24 Juni 2018)

Pukul 07.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 35 km<sup>2</sup> ke arah timur berdasarkan perkiraan pergerakan korban dengan memperhitungkan data arus dan angin dari BMKG. Metode pencarian terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Pencarian di permukaan air menggunakan sarana KN SAR 412, 3 unit RIB dan 6 unit LCR.
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 15 Km.
3. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dari Pushidros TNI AL dan MBES oleh BNPP. Hasil operasi SAR hari ke-7 sampai dengan pukul 18.00 WIB telah ditemukan jaket penolong Sumut II, sandal, tupperware, styrofoam, helm, boneka, tutup termos, sarung. Hasil pemindaian di bawah permukaan air dari Pushidros TNI AL dan BNPP berhasil mendeteksi dugaan objek pada posisi koordinat 2° 47' 3.835" N – 098° 46' 10.767" E di kedalaman 450 meter.

Hasil koordinasi antara BNPP, Tim SAR gabungan, Forkopimda serta pihak keluarga, disepakati operasi SAR diperpanjang hingga tanggal 27 Juni 2018 (selama 3 hari). Perpanjangan Tahap Pertama Operasi Pencarian (Hari ke 8 – ke 10).

8. Hari ke-8 (Senin, 25 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 4, yaitu:

1. Pencarian melalui udara menggunakan helikopter;
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 20 Km
3. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dan MBES; 4. Melaksanakan penggarukan dengan jangkar menggunakan 2 Kapal Fery (Sumut I dan Sumut II) dan 4 Kapal Kayu.

Hasil operasi SAR hari ke-8 sampai dengan pukul 18.00 WIB, telah ditemukan jaket penolong, pelampung, helm, sandal, sepatu, KTP dan SIM oleh tim relawan. Sedangkan hasil pemindaian di bawah permukaan air SSS dan MBES dan penggarukan menggunakan tali dan jangkar nihil.

9. Hari ke-9 (Selasa, 26 Juni 2018)

BNPP mendatangkan ROV dari BPPT termasuk operator. Operasi pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 5, yaitu:

Pencarian melalui udara menggunakan helikopter;

1. Penyapuan dengan menggunakan 2 unit pukat harimau;
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 25 Km;
3. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dan MBES
4. Melaksanakan penggarukan dengan jangkar menggunakan 2 kapal penyeberangan (Sumut I dan Sumut II).

Hasil operasi SAR hari ke-9 untuk pencarian diatas permukaan nihil. Hasil pemindaian di bawah permukaan air SSS dan MBES juga masih nihil. Pada pukul 15.00 WIB dilaksanakan verifikasi jumlah korban di Posko Gabungan Tigaras dengan menghadirkan Jasa Raharja, Kapolres Samosir, Kapolres Simalungun, BPBD, BMKG dan KNKT. Kemudian dilanjutkan dengan Press Release jumlah korban yang terverifikasi dengan data sebagai berikut dengan jumlah penumpang di atas kapal sebanyak 188 orang, dengan rincian jumlah selamat 21 orang, meninggal dunia 3 orang dan hilang 164 orang.

#### 10. Hari ke-10 (Rabu, 27 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS, MBES dan ROV BPPT;
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 30 Km ke arah tenggara;

Hasil Operasi pemantauan dengan menggunakan SSS, MBES dan ROV BPPT mendeteksi dugaan objek dan ROV BPPT masih nihil. Perpanjangan Tahap Kedua Operasi Pencarian (Hari ke 11 – ke 13).

#### 11. Hari ke-11 (Kamis, 28 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB dengan area pencarian sebagai berikut. Metode pencarian terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS, MBES dan ROV BPPT.

2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 35 Km ke arah tenggara.

Hasil Operasi pemantauan dengan menggunakan SSS, MBES dan *ROV* BPPT masih terus dilakukan. Pada pukul 14.10 WIB *ROV* BPPT berhasil menemukan objek jenazah, sepeda motor, tempat duduk kapal dan helm pada koordinat 2° 47' 4.144" N – 098° 45' 10.560" E di kedalaman 450 meter. Pada pukul 16.00 WIB, Kepala BNPP didampingi Ketua KNKT, Dirjen Perhubungan Darat melaksanakan konferensi pers di Kantor Pusat terkait dengan penemuan jenazah di dasar Danau Toba dengan kedalaman 450 meter.

12. Hari ke-12 (Jumat, 29 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS, MBES dan *ROV* BPPT.
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 40 Km ke arah tenggara;

Hasil operasi pemantauan dengan menggunakan SSS dan MBES masih tetap dilaksanakan sedangkan *ROV* BPPT mengalami kendala karena tersangkut tali yang diduga dari Sinar Bangun 4.

13. Hari ke-13 (Sabtu, 30 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dan MBES;

2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 45 Km ke arah tenggara;
3. Pukul 14.00 s.d 19.00 WIB melaksanakan penyapuan menggunakan pukat harimau dengan hasil nihil.

Hasil Operasi pemantauan dengan menggunakan SSS dan MBES masih tetap dilaksanakan sedangkan *ROV* BPPT tidak dapat bekerja karena masih tersangkut tali yang diduga dari Sinar Bangun 4. Pada pukul 20.00 WIB dilaksanakan upaya penarikan *ROV* yang tersangkut tali yang diduga merupakan tali Sinar Bangun 4, namun kabel *ROV* putus kemudian keberadaan *ROV* tidak terdeteksi dan diperkirakan hanyut. Perpanjangan tahap ketiga operasi pencarian (Hari ke 14 – ke 16).

#### 14. Hari ke-14 (Minggu, 1 Juli 2018)

Pukul 07.00 WIB *ROV* ditemukan mengapung di tepi danau sekitar 3 Km dari posisi kabel *ROV* putus. Setelah diperiksa oleh tim ahli, *ROV* dinyatakan mengalami kerusakan dan harus diperbaiki di Jakarta. Pada pukul 13.00 WIB dilaksanakan tatap muka antara pihak keluarga korban dengan Bupati Simalungun, BNPP, Forkompimda, KNKT dan Jasa Raharja dengan menghadirkan tokoh agama, tokoh adat, tokoh masyarakat Simalungun di Kantor Bupati Simalungun. Di samping itu juga diadakan tatap muka serupa di Posko Pelabuhan Simanindo Samosir antara Bupati Samosir, BNPP, pihak keluarga, tokoh agama dan tokoh masyarakat Samosir.

#### 15. Hari ke-15 (Senin, 2 Juli 2018)

Pukul 10.00 WIB menerima kunjungan Kemenko Maritim, Kepala BNPP, Kepala BPPT, dan pejabat dari Kementerian Perhubungan di posko gabungan

Tigaras. Kegiatan yang dilakukan adalah melaksanakan rapat terbatas, tatap muka dengan perwakilan keluarga korban dan tabur bunga.

16. Hari ke-16 (Selasa, 3 Juli 2018)

Pukul 10.00 WIB diadakan upacara keagamaan dan peletakkan batu pertama monumen tragedi tenggelamnya Sinar Bangun 4 di Tigaras dilanjutkan dengan acara tabur bunga. Pada pukul 14.45 Wib Operasi SAR ditutup oleh SMC dengan menghadirkan seluruh tim SAR gabungan yang terlibat dalam operasi SAR. Selanjutnya tetap melaksanakan pemantauan dengan tetap mengaktifkan posko BNPP di Parapat.

#### **2.3.4 Hasil Pencarian Kapal Sinar Bangun**

Operasi pencarian Kapal Sinar Bangun berlangsung selama 16 hari dan Basarnas menyatakan sebanyak 164 penumpang belum ditemukan. Hari pertama sampai hari ke-7 tim Basarnas dan gabungan masih menggunakan alat seadanya dalam melakukan pencarian, kemudian pada Kamis, 21 Juni 2018 kapal dari Basarnas membawa alat *Multi Bema Scan Sonar* untuk melacak bangkai Kapal Sinar Bangun, akan tetapi alat tersebut belum juga dapat menembus kedalaman Danau Toba untuk mencari bangkai kapal dan alat tersebut hanya memiliki kemampuan 600 meter dan tim gabungan Basarnas tidak menemukan apa-apa (liputan6.com).

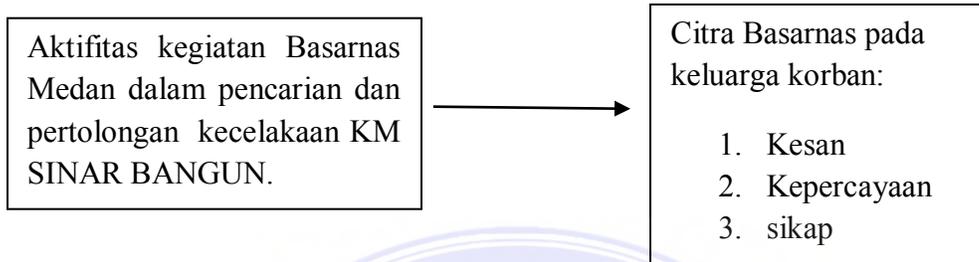
Setelah dilakukan pencarian selama delapan hari, tim gabungan telah menemukan sejumlah material yang diduga milik penumpang KM Sinar Bangun, barang yang ditemukan itu adalah helm, STNK, jaket, boneka, dan sepatu. Memasuki hari ke-13 masa pencarian korban pun diperpanjang 3 hari, hingga 3 Juli 2018 proses

pencarian resmi dihentikan. Meskipun demikian Basarnas tetap memantau situasi lokasi kejadian dengan tujuan untuk bersiaga jika ditemukan korban Km Sinar Bangun di permukaan danau. Selama proses evakuasi, tim gabungan telah menemukan lokasi keberadaan KM Sinar Bangun. Kapal tersebut berada di kedalaman 450 meter di bawah permukaan Danau Toba dengan bantuan alat ROV (*Remotely operated vehicle*) bahkan tim berhasil merekam beberapa obyek yang berasal dari Kapal Sinar Bangun. Namun karena keterbatasan peralatan dan kondisi yang tidak memungkinkan, maka diputuskan bangkai kapal tidak diangkat ke darat.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti membuat kerangka konsep dengan memahami keterkaitan antara beberapa konsep dengan memahami keterkaitan beberapa teori, yaitu keterkaitan teori-teori ini akan membentuk rangkaian yang berkesinambungan dilakukan dengan menggunakan pengukuran citra lembaga dituangkan dalam indikator-indikator sebagai berikut:

## Bagan 2.4 Kerangka Pemikiran



Aktivitas kegiatan Basarnas Medan dalam pencarian dan pertolongan kecelakaan Kapal Sinar Bangun dengan melakukan evakuasi terhadap korban sebelum diadakan penanganan berikutnya. Sesuai dengan peraturan kepala SAR Nasional No. 22 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan operasi SAR menyatakan ada beberapa kegiatan SAR yang terdiri atas lima tahap yaitu: tahap menyadari, tahap tindak awal, tahap perencanaan, tahap operasi dan tahap pengakhiran. Dari kegiatan yang dilakukan oleh Basarnas akan menciptakan bagaimana citra Basarnas dimasyarakat melalui kesan, kepercayaan, dan sikap keluarga korban Kapal Sinar Bangun.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian ini memusatkan diri pada suatu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. data studi kasus dapat diterima diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber. (Nawawi 2003 : 1).

Menurut Sugiono (2012: 13) karakteristik penelitian adalah sebagai berikut.

1. Dilakukan pada kondisi alamiah (sebagai lawannya eksperimen), langsung kesumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna data dibalik yang teramati.

Penelitian studi kasus akan kurang kedalamannya bila mana hanya dipusatkan pada fase tertentu saja atau salah satu aspek tertentu sebelum memperoleh gambaran umum tentang kasus tersebut. Dalam hal ini, penelitian ini berupaya menggambarkan

citra lembaga Basarnas pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo dengan melihat kesan, kepercayaan, dan sikap keluarga korban terhadap lembaga Basarnas.

Menurut Endraswara (2012: 78) disebut sebagai studi kasus kolektif (*Colective Case Study*). Walaupun kasus yang diteliti lebih dari satu atau multi-kasus prosedurnya sama dengan studi kasus tunggal. Sebab studi multi-kasus ataupun multi-situs merupakan pengembangan dari metode studi kasus. Terkait dengan pertanyaan yang lazim diajukan dalam metode studi kasus, karena hendak memahami fenomena yang mendalam bahkan mengeksplorasi.

Penelitian ini peneliti akan menggunakan metode deskriptif dengan penelitian kualitatif yang memaparkan citra Basarnas Medan di mata keluarga kecamatan Simanindo dalam pencarian dan pertolongan pada tenggelamnya Kapal Sinar Bangun di Danau Toba.

### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Silalahi (2015: 435) teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empirik. Peneliti memilih menggunakan teknik deskriptif kualitatif, teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Prosedur pengumpulan data ialah data yang dianggap relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

#### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Penelitian kepustakaan yaitu mengumpulkan data dengan jalan membaca buku-

buku atau literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

Dalam penelitian kepustakaan ini teknik yang digunakan diantaranya:

- a. kutipan langsung yaitu mengutip secara langsung suatu buku-buku atau karya ilmiah lainnya tanpa mengubah keaslian kata-kata atau redaksinya.
- b. kutipan tidak langsung yaitu mengutip suatu buku atau literatur lainnya dengan mengubah redaksi dan kalimatnya tanpa mengubah maknanya.

## 2. Wawancara Mendalam.

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung kepada informan secara sistematis dengan menggunakan pedoman wawancara dalam penelitian ini citra lembaga Basarnas dalam aktivitas pencarian dan pertolongan korban bencana alam pada masyarakat di kecamatan Simanindo.

Menurut Kriyanto (2008:100-102) selama observasi penelitian melakukan wawancara kepada orang-orang di dalamnya melalui wawancara pendahuluan, wawancara terstruktur, wawancara semistruktur, dan wawancara mendalam. Peneliti akan melakukan wawancara mendalam untuk pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan, dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat perekam.

## 3. Dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2014:82) bahwa hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik. Dalam metode ini, peneliti akan melengkapi data berupa

tulisan-tulisan seperti catatan harian, dan foto-foto yang berkaitan dengan permasalahan peneliti.

### 3.3. Analisis Data

Teknik pengolahan data yang dilakukan penulis adalah deskriptif kualitatif. Analisa data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman penulis tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi yang lain.

Sugiyono (2008: 236), menyatakan bahwa analisis data telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

## 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Menurut Miles dan Huberman (2007:16) reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data yang akan peneliti lakukan adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan.

## 2. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (2007: 84) penyajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan. Menurut Harsono (2008:169) menyatakan bahwa sajian data berupa narasi kalimat, gambar/skema, jaringan kerja dan tabel sebagai narasinya. Peneliti akan melakukan penyajian data berupa narasi kalimat dan juga gambar untuk melengkapi data yang berkaitan dengan citra Basarnas Medan dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di kecamatan Simanindo.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman (2007:18). Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan,

pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi.

Kesimpulan yang akan dikemukakan peneliti pada tahap awal akan didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan sesuai dengan teori yang diuraikan pada bab dua dalam artian konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali kelapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan yang kredibel.

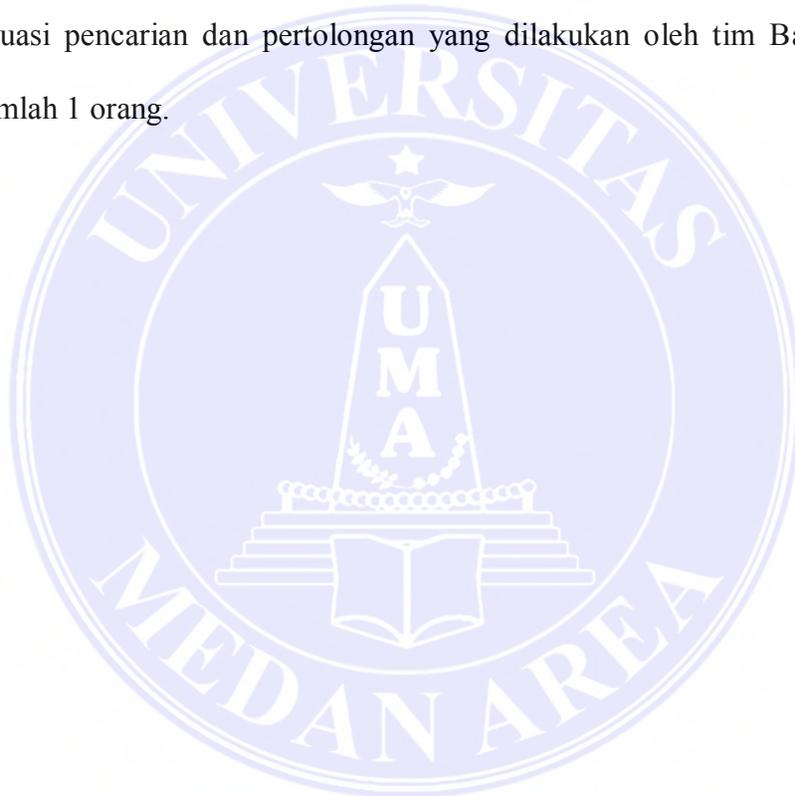
### **3.4 Pengujian Kredibilitas Data**

Dalam penelitian ini pengujian kredibilitas dilakukan dengan cara triangulasi. Menurut Sugiyono (2014: 125) triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Peneliti dalam penelitian ini akan melakukan triangulasi teknik dengan cara wawancara, tinjauan kepustakaan dan dokumentasi. Triangulasi sumber dengan cara mengecek data yang diperoleh dan informan penelitian. Peneliti akan menggunakan Triangulasi waktu artinya pengumpulan data akan dilakukan pada berbagai kesempatan, siang, sore.

### **3.5 Informan Penelitian**

1. Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, adapun yang akan menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Basarnas, Humas Basarnas.

2. Informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun yang akan menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah keluarga korban Kecamatan Simanindo dengan jumlah 2 keluarga
3. Informan tambahan, yaitu masyarakat yang memberikan informasi. Yang akan menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di lokasi kejadian tenggelamnya Kapal sinar Bangun dan menyaksikan situasi pencarian dan pertolongan yang dilakukan oleh tim Basarnas dengan jumlah 1 orang.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi, analisis, dan pembahasan data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa citra Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo, memiliki kecenderungan kesan, kepercayaan, dan sikap kurang baik terhadap lembaga Basarnas. Hal yang membuat cenderung kurang baik karena:

1. tim pencarian dan pertolongan yang dilakukan Basarnas dan juga tim gabungan lainnya tidak dapat mengangkat para korban Kapal Sinar Bangun ke darat sehingga beberapa informan masih memiliki pandangan kurang baik terhadap Basarnas.
2. Selain itu ada juga hal lain yang membuat beberapa informan yang memiliki kesan yang tidak baik terhadap lembaga Basarnas, karena dalam pelayanan yang mereka lakukan yaitu proses pencarian dan pertolongan korban selama 16 hari, informan kurang merasakan kebaikan hati dari Basarnas seperti perkataan-perkataan yang dapat menguatkan hati para korban pada saat itu. Dan selama proses pencarian Basarnas sering kali menghindar dari keluarga korban dikala mereka ingin bertanya.
3. kurangnya hubungan masyarakat yang dilakukan oleh humas pada peristiwa tersebut.

Namun beberapa pelayanan yang dilakukan dalam pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun, para informan masih terlihat menghargai apa yang Basarnas lakukan pada saat itu, seperti:

1. peralatan yang canggih yang mereka gunakan, kekonsistenan Basarnas dalam melakukan pencarian selama para informan mengakui bahwa Basarnas konsisten dalam pencarian selama 16 hari karena para informan melihat Basarnas terus beroperasi, dan dari segi integritas, Basarnas memiliki integritas yang baik dalam hal kejujuran pada saat melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai tim pencari dan pertolongan.
2. Basarnas sebenarnya mampu menemukan titik koordinat kapal dan para korban hanya saja tidak dapat mengangkatnya hal ini lah yang membuat langsung para informan memiliki sikap yang kurang baik terhadap lembaga Basarnas.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti perlu mengajukan beberapa saran:

1. Humas Basarnas harus lebih berperan untuk melakukan hubungan masyarakat, menyampaikan informasi yang akurat dan ikut serta dalam memantau situasi dan konsidi dalam setiap musibah.
2. Lembaga Basarnas Medan seharusnya pada saat melakukan pelayanan dalam pencarian dan pertolongan perlu melakukan pendekatan yang baik terhadap keluarga korban, mendengar dan menjawab pertanyaan yang mereka tanyakan karena ketika orang mengalami musibah pasti sangat memiliki hati dan pikiran yang khawatir dan panik. Dalam hal ini humas lah yang seharusnya berperan, sehingga ketika sudah mengakhiri tugas pencarian dan pertolongan Basarnas dapat menciptakan kesan yang baik

dalam hati para korban terhadap lembaga Basarnas. Dalam hal ini tidak hanya pada saat pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun saja, tetapi pada semua pelayanan yang akan Basarnas lakukan dimana dan kapanpun. Jikalau setiap informasi harus satu suara disampaikan kepada masyarakat setidaknya para anggota menjelaskan dimana tempat untuk mencari informasi.

3. Demi untuk mengatasi citra yang kurang baik dimata para keluarga korban Kapal Sinar Bangun, hendaknya humas lembaga Basarnas tetap menjalin komunikasi yang baik dengan keluarga para korban dan memberikan pengertian kepada keluarga korban sehingga hal itu dapat mengubah sikap para keluarga korban yang kurang baik terhadap lembaga Basarnas. Apabila pelayanan selanjutnya dilakukan ada baiknya ketika humas Basarnas tetap siaga dalam hubungan masyarakat walaupun dialihkan ke lembaga lainnya. Karena bagaimanapun lembaga yang melakukan pencarian dan pertolongan korban dalam bentuk bencana atau pun kecelakaan adalah lembaga Basarnas, sehingga perlu humas tetap siaga demi menjaga citra atau reputasi lembaga dimata publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro Linggaar. 2000. *Teori dan Oprofesi Kehumasan dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Ardianto dan Elvinaro. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Arafat Wilson. 2006. *Behind A powerfull Image: Menggenggam Strategi dan Kunci- Kunci Sukses*. Yogyakarta:Pustaka Book.
- Endraswara Suwardi. 2012. *Metodologi Penelitian Sastra-Epistemologi, Model, Teori, dan Aplikasi, Edisi Revisi*. Yogyakarta: CAPS
- Frank Jeffkins, Daniel Yadin. (2004). *Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Erlangga.
- Frank Jeffkins, Daniel Yadin (Penerjemah: Haris Munandar). (2003). *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- F. Rachmadi. (1992). *Public Relation dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Harsono.2008. *Pengelola perguruan tinggi*. Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Kusumastuti Frida. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Citra*.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: KencanaPrenada Media Group.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. London: Prentice-Hall.
- Mulyono Anton. 2000. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Milles, Matthew B dan Amichael Huberman.2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*.Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Nawawi, Hadari. 2003. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Oemi Abdurrachman. 1995. *Dasar-Dasar Public Relatins*. Bnadung: PT. Citra Aditya.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 83 Tahun 2016 tentang Lembaga Basarnas atau Badan SAR Nasional. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Peraturan Presiden No. 36 Tahun 2006 Basarnas bertanggungjawab untuk menangani musibah kecelakaan transportasi, bencana alam, dan musibah bencana lainnya.

Rosadi Ruslan. 2017. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_ 2004. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo persada

Ruliana Poppy. 2016. *Komunikasi dan organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Riel Van, Cess B.M. 1995. *Principles of Corporate Communication*. England: Prentice Hall.

Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

R. Kasali. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti.

Sudiro Muntahar. (1985). *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sukatendel Arko. 1990. *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Fikom Unpad.

Suryosubroto.B (2004). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.

Saputra Dana. 1995. *Kontribusi Kegiatan VIP Part Terhadap Citra Positif Tamu-Tamu Pada Grand Hotel Preanger*. Bandung. Skripsi. Fikom Unpad Bandung.

Soemirat dan Ardianto. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*.Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Sutojo dan Siswanto. 2004.

Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sudiro Muntahar. (1985). *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Siswanto Sutojo. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

### **Sumber Journal**

Irwan Zalukhu. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional Iklim Organisasi dan Stress Kerja Terhadap kinerja pegawai. *Journal of mix*, Volume III No: 1-11.

Selvina L Lengkong, Mariam Sondakh dan J.W. Londa (2017). Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan. *Journal Of Acta Diurna*, Volume VI. No.1-11.

Andre A. Hardjana. (2008). Komunikasi Dalam Manajemen Reputasi Korporasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume V No: 1-24.

## Sumber Internet

Regional.kompas.tv.com. Diakses Pada 19 Juni 2018\_\_\_\_\_

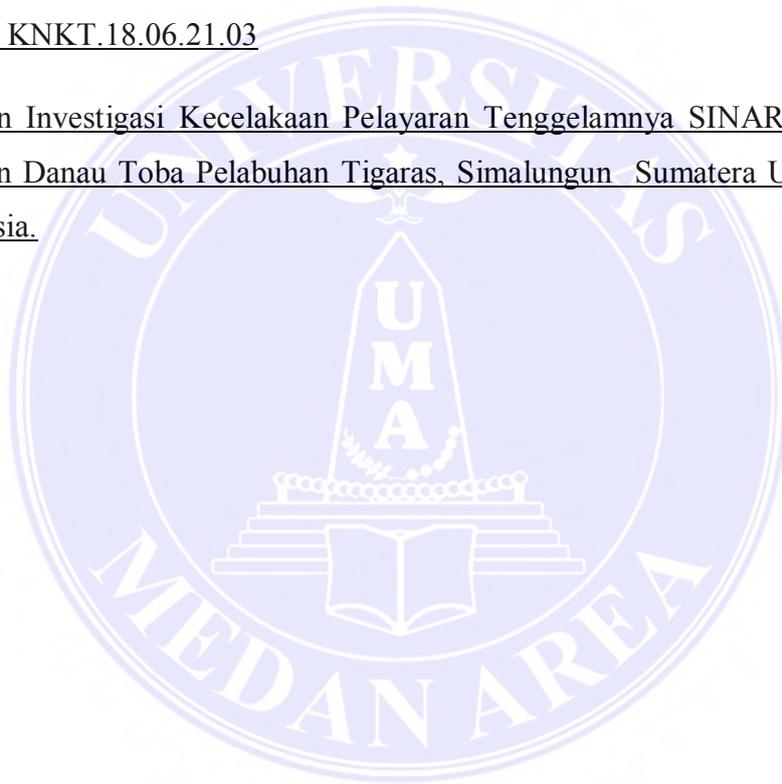
<https://nasional.kompas.com/read/2018/6/19/14130451/insiden-km-sinar-bangun-kemenhub-terjunkan-tim-tambahan-car-39-korban>.

[www.Basarnas.go.id](http://www.Basarnas.go.id) \_\_\_\_\_

<http://medan.tribunnews.com/2018/06/28/basarnas-perpanjang-waktu-pencarian-korban-gunakan-pukat-harimau-temukan-km-sinar-bangun>

FINAL KNKT.18.06.21.03

Laporan Investigasi Kecelakaan Pelayaran Tenggelamnya SINAR BANGUN 4 Perairan Danau Toba Pelabuhan Tigaras, Simalungun Sumatera Utara Republik Indonesia.





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accessed 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

## PEDOMAN WAWANCARA

### CITRA BASARNAS MEDAN DALAM PENCARIAN DAN PERTOLONGAN KORBAN KAPAL SINAR BANGUN PADA KELUARGA KORBAN DI KECAMATAN SIMANINDO

Pengukuran Citra lembaga

a) Kesan

1. Apakah Basarnas atau salah satu dari tim mereka ada memberikan kata-kata yang menguatkan hati atau menghibur hati para korban?
2. Dari segi kemampuan menurut anda apakah Basarnas dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan korban mampu dalam menggunakan alat-alat pencarian dengan baik?
3. Bagaimana anda memandang wibawa profesi Basarnas waktu pertama kali mereka turun ke lokasi kejadian?
4. Menurut anda apakah selama pencarian dan pertolongan korban tim Basarnas mau mengambil risiko?

b) Kepercayaan

5. Selama 16 hari melakukan pencarian menurut anda apakah Basarnas terus-menerus atau konsisten dalam pencarian? Bagaimana anda menilai kekonsistenan mereka?
6. Menurut anda apakah tim Basarnas kompeten atau ahli dalam melakukan pencarian seperti berenang atau menyelam?
7. Apakah jumlah anggota yang diturunkan ke lokasi sesuai yang dibutuhkan dilokasi?

8. Apakah peralatan yang digunakan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di operasikan dengan maksimal?
9. Selama proses pencarian dan pertolongan apakah Basarnas meminta uang atau biaya?
10. Apakah tim Basarnas terbuka terhadap keluarga korban dalam proses pencarian dan pertolongan seperti menyampaikan informasi yang benar-benar terjadi dari lokasi pencarian korban?

c. Sikap

11. Bagaimana sikap anda terhadap Basarnas pada saat ini dengan melihat beberapa usaha yang mereka lakukan dalam pencarian dan pertolongan korban pada saat peristiwa tersebut?
12. Selama proses pencarian dihentikan tim gabungan, namun tim Basarnas Medan masih tetap melakukan pemantauan di lokasi kejadian, bagaimana tanggapan anda terhadap Basarnas yang masih mau tetap siaga?

## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA

### 1. Informan I

Nama : Deny Budiawan

Usia : 39

Jenis Kelamin : Laki-laki

Kristen Protestan : Muslim

Pekerjaan : Staf Siaga Basarnas

Sebagai : Informan Kunci

#### Pertanyaan

- 1 Bagaimana cara penyampaian informasi dari tim Basarnas selama melakukan pencarian dan pertolongan KM Sinar Bangun kepada keluarga korban?

Jawaban : Jadi pada saat kecelakaan ada musibah atau bencana, disitu langsung terbentuk stuktur organisasi SAR secara otomatis. Struktur organisasi SAR itu SC (*SAR Coordinator*) yang dilangsungkan oleh kepala badan SAR ysnng menjadi korlap atau komandan lapangan yang melaksanakan operasi SAR, SMC (*SAR mission Coordinator*) yang dibantu oleh staf operasi, staf intelijen, staf humas yang berada di posko, OSC (*On Scene Coordinator*) dipandu oleh SMC , SRU (*Searc and Rescue Unit*) yang berada dilapangan untuk sitem teknis dibawah pemandu SC. Jadi semua informasi-informasi ada di SRU yang dilaksanakan oleh OSC. Itulah prosedurnya apapun yang mereka dapatkan informasi, baik tanda-tanda korban berupa topi, dompet, helm,baju dan lain-lain diserahkan ke OSC dan informasi ini diserahkan ke SNC langsung melalui staf operasi atau intelijen atau humas. Segala kendala selama melakukan

operasi SAR yang berhak memberikan informasi adalah SNC. Jadi tim itu harus satu suara tidak boleh beda-beda.

2. Apa-apa saja yang menjadi sarana penyampaian informasi pada saat pencarian dan pertolongan KM Sinar Bangun yang digunakan oleh Tim?

Jawaban : Sarana yang kami gunakan selain disampaikan secara langsung kami juga memaparkan dari pertama kali melakukan pencarian yaitu nama-nama korban, jadwal pencarian yang kami lakukan, hasil kinerja kami yang dipampangkan di papan informasi yang ada di posko, dan informasi ini tidak langsung di sampaikan kemasyarakat.

3. Pada saat melakukan pencarian dan pertolongan apakah hubungan masyarakat ada dilakukan?

jawaban : Ya, sudah dilaksanakan. Namun kebetulan hubungan masyarakat diserahkan kepada polisi, dan sudah dipampangkan di posko I dan posko II. Semua disana sudah di pampangkan yaitu korban yang sudah ditemukan dan korban yang belum ditemukan kepada masyarakat yang ada disitu jadi kami sebagai seorang Basarnas tidak mungkin lagi mengajak semua masyarakat atau korban supaya datang melihat informasi, karena dari awal kami sudah memaparkan bagaimana prosedurnya.

4. Bagaimana prosedur kerja yang dilakukan tim Basarnas dalam melakukan pencarian dan pertolongan ?

Jawaban : Mulai dari pukul 07.00 Wib udah persiapan untuk keberangkatan kelokasi dan melakukan pencarian sampai jam 18.00 terkadang 17.00 dengan membawa informasi karena setelah itu kami tim Basarnas langsung rapat

(*breafing*) lagi dan bukan cuma tim Basarnas saja tetapi semua tim gabungan melakukan itu.

5. Apa yang menjadi kendala dan alasan sehingga sulit dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan?

Jawaban : kendala yang paling utama adalah kedalaman dari Danau Toba yang luar biasa dalamnya. Tim penyelam hanya mampu mencapai 40 meter saja. Jujur saja itu udah penyelam yang paling hebatlah saya katakan. Karena pada kedalaman 30 meter dinginnya udah sangat mematikan dan disana orang bisa beku. Jadi Danau dan Laut itu berbeda, kalau itu tadi laut mau kedalaman berapapun mungkin bisa diselami, dan alasannya bagi kami sebagai tim Basarnas kami bukan takut, tapi kami juga tidak mungkin menghilangkan nyawa karena didalam sana bisa pecah gendang telinga dan bahkan paru-paru. Dan kami juga masih tetap mengutamakan keselamatan para tim.

6. Apakah masyarakat atau keluarga korban mengetahui kendala dan alasan yang dialami Tim selama proses pencarian dan pertolongan?

Jawaban : Waktu itu semua informasi kendala juga kami sampaikan sejauh mana kemampuan tim dalam melakukan penyelaman dan kami juga memberi tahu kedalaman Danau Toba seperti apa, dan para masyarakat maupun keluarga korban mengetahui itu, namun untuk alasan kami memang tidak memberi tahu, karena sangat tidak profesional apa bila itu diberitahukan. Jadi cukup tim dan yang memahami aja.

7. Bagaimana tanggapan Basarnas ketika keluarga korban atau masyarakat menganggap bahwa kinerja yang dilakukan tim tidak maksimal dan kurang memuaskan?

Jawaban : Kalau hal itu wajar, dan kami bukan cuma sekali ini mengalami hal itu atau komentar-komentar yang kurang baik. Kami juga sebagai tim memaklumi perasaan mereka yang kehilangan anggota keluarga dan ditemukan pun titik korbannya tim tidak dapat mengangkat, hal itu wajar mereka katakana. Tapi sampai sejauh ini kami masih tetap berusaha.

8. Setelah diakhiri pencarian apakah tim juga sudah tidak melakukan hubungan masyarakat terhadap keluarga korban atau masyarakat?

Jawaban : Tidak, bahkan sampai hari ini pun kami masih bertanggung jawab dalam pencarian dan pertolongan dalam peristiwa itu.

9. Apa upaya yang masih dilakukan Basarnas sampai sekarang dalam hubungan masyarakat?

Jawaban : Upaya yang kami lakukan adalah tetap memantau walaupun sudah diakhiri pencarian tetapi kami masih tetap menjadi yang bertanggung jawab apabila ada sesuatu tanda-tanda korban yang muncul kepermukaan dan kami masih berharap akan hal itu, sehingga relasi kami dengan masyarakat dan keluarga korban yang berada dimanapun dapat saling mengerti dan memahami satu dengan yang lainnya.

10. Apa yang menjadi alasan yang tepat mengapa pencarian di hentikan oleh tim?

Jawaban : Yang pertama, tidak adanya tanda-tanda korban lagi, kendala yang dialami tim pada kedalaman Danau Toba, kalau sesuai dengan undang-undang pencarian dan pertolongan hanya dapat dilakukan selama 7 hari dan apabila tidak ada tanda-tanda akan dihentikan. Namun dari kami masih memberikan kesempatan pada keluarga untuk memberikan tanggapan, makanya di perpanjang menjadi 16 hari. Karena memang sudah tidak ada lagi bahkan

sampai puluhan pukat harimau yang kami gunakan tetap tidak bisa karena kedalaman danau membuat tersangkut.

11. Selama proses pencarian dan pertolongan adakah perhatian khusus yang diberikan Basarnas kepada keluarga korban?

Jawaban: Kalau untuk perhatian khusus tidak ada yang kami lakukan hanya mencari, menginfokan hasil pencarian.

## **Informan II**

Nama : Hisar Turnip  
Usia :  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Kristen Protestan : Kristen  
Pekerjaan : Humas Basarnas

1. Apakah Humas Basarnas ikut kelokasi dalam pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun?

jawaban: Tidak, karena waktu peristiwa tersebut ada tugas keluar kota.

2. Apakah Humas mengetahui informasi situasi dan kondisi pada saat proses pencarian dan pertolongan?

jawaban : saya hanya mengetahui informasi dari media televisi, dan informasi dari tim Basarnas.

3. Apa- apa saja peran humas Basarnas?

jawaban : peran humas itu lebih banyak menjalin komunikasi baik internal dan eksternal lembaga. Internal seperti rapat formal, dan membahas kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan lembaga. Kalau eksternal seperti kerja sama dengan

instansi lain, menyampaikan informasi kepada masyarakat, kepada pemerintah, menjalin kerjasama dengan publik.

## 2. Informan II

Nama : Robert Sidauruk  
Usia : 52  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Keluarga : Ayah dari korban Jaya Sidauruk  
Agama : Kristen Protestan  
Suku : Batak Toba  
Pekerjaan : Kepala Desa  
Alamat : Desa Simanindo  
Sebagai : Informan Utama  
Pengukuran Citra lembaga

### a. Kesan

1. Apakah Basarnas atau salah satu dari tim mereka ada memberikan kata-kata yang menguatkan hati atau menghibur hati para korban?

Jawaban: Selama pencarian 16 hari berlangsung Basarnas kurang dalam hal memberikan penghiburan kepada keluarga korban. Karena kalau saya sendiri tidak ada dijumpai atau kalau jumpapun kurangnya mereka dalam hal membuat hati para korban supaya tetap tenang dan mengurangi khawatir yang berlebihan”. Harusnya mereka menjumpai karena tidak banyak lagi keluarga korban yang berada ditempat itu. dan selama saya disana tidak ada seperti itu mereka lakukan. Palingan kalau diwawancarai wartawanlah.

2. Dari segi kemampuan menurut anda apakah Basarnas dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan korban mampu dalam menggunakan alat-alat pencarian dengan baik?

Jawaban : Mereka memang menemukan keberadaan kapal dan korban dengan menggunakan kamera air, waktu mereka menemukan itu menurut saya karena mereka memang ahli dalam menggunakan alat itu. walaupun tidak ada hasil kalau usaha mereka dalam menggunakan alat itu patennya memang. Tapi hasilnya tetap nihil, cuma setidaknya bisa mengetahui keberadaan Kapal dan korban dalam kedalaman berapa.

3. Bagaimana anda memandang wibawa profesi Basarnas waktu pertama kali mereka turun ke lokasi kejadian?

Jawaban : Dengan melihat mereka turun ke lokasi saya sangat berharap kepada Tuhan dengan kinerja mereka dapat menemukan para korban dan khususnya anak saya si Jaya.

4. Menurut anda apakah selama pencarian dan pertolongan korban tim Basarnas mau mengambil risiko?

Jawaban : Selama itu saya melihat kinerja dari Basarnas kurang sigap karena menurut saya mereka kurang berani mengambil risiko malah yang lebih berani masyarakat.

Jawaban : Kalau dari kinerja mereka karena memang tidak menemukan jasad orang tua saya dan korban lainnya saya memandang usaha mereka kurang memuaskan dan kalau saya tanya mereka jawabnya gitu-gitu aja tidak ada pernah kepastian dari mereka untuk mengusahakan mengangkat para korban dari kecepatan dan kesigapan mereka kurang kalau gak

disuarakan masyarakat yang ada dilokasi tersebut untuk tetap beroperasi mungkin mereka kurang cepat dalam bertindak.

b. Kepercayaan

5. Selama 16 hari melakukan pencarian menurut anda apakah Basarnas terus-menerus atau konsisten dalam pencarian? Bagaimana anda menilai kekonsistenan mereka?

Jawaban : ya kekmanalah ku bilang , mereka terusnya disitu selama 16 hari itu terusnya mereka mencari pake kapal-kapal kecil itu, tapi hasilnya ya gitu-gitu ajalah tidak ada. bagiku ya karena tidak ditemukan sama ajalah menurutku kecuali tadi ditemukan bisalah ku bilang mantap.

6. Menurut anda apakah tim Basarnas kompeten atau ahli dalam melakukan pencarian seperti berenang atau menyelam?

Jawaban : Mungkin lah ya, karena yang saya lihat mereka pernah menyelam juga dalam pencarian itu. Ya seperti yang mereka bilang lah mereka hanya bisa pada kedalaman 30 meter saja.

7. Apakah jumlah anggota yang diturunkan ke lokasi sesuai yang dibutuhkan dilokasi?

Jawaban : Ya, kemarin itu mereka turun lumayan banyak lah dan ditambah juga personil-personil yang lain.

8. Apakah peralatan yang digunakan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di operasikan dengan maksimal?

Jawaban : Mereka memang menemukan keberadaan kapal dan korban dengan menggunakan kamera air, waktu mereka menemukan itu menurut saya karena mereka memang ahli dalam menggunakan alat itu. walaupun

tidak ada hasil kalau usaha mereka dalam menggunakan alat itu patennya memang. Tapi hasilnya tetap nihil, cuma setidaknya bisa mengetahui keberadaan Kapal dan korban dalam kedalaman berapa.

9. Selama proses pencarian dan pertolongan apakah Basarnas meminta uang atau biaya?

Jawaban : Kalau meminta uang, mereka tidak ada memungut biaya apapun dari keluarga korban selama pencarian korban.

10. Apakah tim Basarnas terbuka terhadap keluarga korban dalam proses pencarian dan pertolongan seperti menyampaikan informasi yang benar-benar terjadi dari lokasi pencarian korban?

Jawaban : Saya menunggu informasi bagaimana perkembangan pencarian yang mereka lakukan tetapi hasilnya masih nihil, tetapi mereka masih terus memberikan tanda-tanda seperti barang-barang yang ditemukan ada dompet, helm kartu-kartu yang terapung itu aja.

c. Sikap

11. Bagaimana sikap anda terhadap Basarnas pada saat ini dengan melihat beberapa usaha yang mereka lakukan dalam pencarian dan pertolongan korban pada saat peristiwa tersebut?

Jawaban: kalau ditanya bagaimana sikap saya dalam memandang Basarnas kurang baik dan kurang memuaskan karena hasil kerja mereka tadi itu gak mungkin saya bilang sikap saya baik-baik saja memandang mereka kalau saya bilang baik nanti saya jadinya kayak bersandiwara yang hidup ini. Jadi apa adanya ajalah saya bilang bagaimana perasaan saya melihat mereka.  
Bukan gak menghargai usaha dan kerja keras mereka.

12. Selama proses pencarian dihentikan tim gabungan, namun tim Basarnas Medan masih tetap melakukan pemantauan di lokasi kejadian, bagaimana tanggapan anda terhadap Basarnas yang masih mau tetap siaga?

Jawaban: kalau yang saya lihat selama 30 hari itu memang masih adanya anggota Basarnas disitu. Tetapi tidak lagi melakukan operasi pencarian mereka hanya berkapal-kapal aja mungkin hanya memantau setelah itu tidak ada lagi perkembangan informasi sampai sekarang.

### 3. Informan III

Nama : Risky Pernando Simarmata  
Usia : 21  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Keluarga : Anak dari korban Bapak Jandur Simarmata dan Ibu Ami  
Elisabet Sitindaon  
Agama : Kristen Protestan  
Suku : Batak Toba  
Pekerjaan : Petani  
Pengukuran Citra lembaga

#### a. Kesan

1. Apakah Basarnas atau salah satu dari tim mereka ada memberikan kata-kata yang menguatkan hati atau menghibur hati para korban?

jawaban: Kalau kulihat Basarnas kurang mau mendengarkan keluhan dari korban. Aku kurang tau apakah karena mereka terlalu fokus dalam pencarian dan pertolongan itu sehingga kadang kalau para keluarga korban termasuk

saya sendiri ketika mau bertanya mereka kelihatannya mereka lebih sering menghindar dan langsung pergi ke kapal.

2. Dari segi kemampuan menurut anda apakah Basarnas dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan korban mampu dalam menggunakan alat-alat pencarian dengan baik?

Jawaban : Waktu itu saya bertanya kepada salah satu anggota Basarnas, bagaimana tindakan selanjutnya. Dia bilang akan ada alat didatangkan dari Belawan tapi yang kulihat tetanya gak berfungsi alatnya itu.

3. Bagaimana anda memandang wibawa profesi Basarnas waktu pertama kali mereka turun ke lokasi kejadian?

Jawaban : Pada waktu itu saya tidak melihat pertama kali karena aku pada hari yang ketiganya baru sampai dilokasi. Tapi kalo menurutku sebagai profesi Basarnas bagaimanapun harus sigap dalam menangani kekgitu. Namanya juga tim penyelamat.

4. Menurut anda apakah selama pencarian dan pertolongan korban tim Basarnas mau mengambil risiko?

Jawaban :

- b. Kepercayaan

5. Selama 16 hari melakukan pencarian menurut anda apakah Basarnas terus-menerus atau konsisten dalam pencarian? Bagaimana anda menilai kekonsistenan mereka?

Jawaban : Kurang, karena mereka memang melakukan pencarian terus, tapi hanya gitu aja tidak ada perkembangan korban ditemukan.

6. Menurut anda apakah tim Basarnas kompeten atau ahli dalam melakukan pencarian seperti berenang atau menyelam?

Jawaban : Yang kulihat ya, Basarnas yang sudah dilokasi kurang berani menyelam, karena waktu itu yang kulihat tim yang dikirimkan pemerintahlah yang berani langsung menyelam.

7. Apakah jumlah anggota yang diturunkan ke lokasi sesuai yang dibutuhkan dilokasi?

Jawaban : kalau menurutku cukup sih. Karena yang kulihat mereka lumayan banyak juga.

8. Apakah peralatan yang digunakan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di operasikan dengan maksimal?

Jawaban : Tidak, karna salah satunya adalah pukat harimau itu. Sayang kalilah rasanya udah ada pukat itu tapi gak bisa juga ditarik kedarat.

9. Selama proses pencarian dan pertolongan apakah Basarnas meminta uang atau biaya?

Jawaban : Selama pencarian memang Basarnas dan tim lainnya tidak ada meminta dana apapun dari keluarga korban. kalau dipandang dari kejujuran mereka memang jujurnya dalam proses pencarian itu.

10. Apakah tim Basarnas terbuka terhadap keluarga korban dalam proses pencarian dan pertolongan seperti menyampaikan informasi yang benar-benar terjadi dari lokasi pencarian korban?

jawaban : kalau informasi lebih sering kami dengar dari kepala Basarnas. karna mereka para tim kan melakukan pencarian di danau dengan menggunakan kamera air jadi langsung tau informasi dari lokasi pencarian.

c. Sikap

11. Bagaimana sikap anda terhadap Basarnas pada saat ini dengan melihat beberapa usaha yang mereka lakukan dalam pencarian dan pertolongan korban pada saat peristiwa tersebut?

Jawaban: sikap saya melihat mereka itu agak kurang memuaskannya dengan pelayanan yang mereka lakukan. Walaupun kami sudah mengiklaskan sebagai keluarga korban tetap aja karena gak sesuai dengan harapan yaitu korban ditemukan dan diangkat ke permukaan. Jadi tetap aja kurang memuaskan rasanya.

12. Selama proses pencarian dihentikan tim gabungan, namun tim Basarnas Medan masih tetap melakukan pemantauan di lokasi kejadian, bagaimana tanggapan anda terhadap Basarnas yang masih mau tetap siaga?

jawaban : iya memang mereka masih ada sebagian yang tinggal ditempat dan melakukan rolling di danau, tapi cuma sekedar-sekedar aja mutar-mutar di danau, habis diberhentikan ya langsung pulanglah toh juga gak akan ada laginya itu hasilnya.

**4. Informan IV**

Nama : Romala Sijabat  
Usia : 48  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Keluarga : Masyarakat Tigras  
Agama : Muslim  
Suku : Batak Simalungun  
Pekerjaan : Pedagang

Alamat : Desa Tigaras Kapupaten Simalungun

Jadwal Penelitian

Hari/ Tanggal : Senin, 22 Juli 2019

Waktu : 12.00 Wib

Pengukuran Citra lembaga

a. Kesan

1. Apakah Basarnas atau salah satu dari tim mereka ada memberikan kata-kata yang menguatkan hati atau menghibur hati para korban?

jawaban: Kalau ditanya soal perhatian atau kebaikan hati Basarnas dalam memberikan kata-kata yang mengurangi rasa khawatir keluarga korban tersebut mungkin dari Basarnas tidak terlalu melakukan itu. Ya seperti itu tadi, karena tim mereka terlalu fokus dalam tugas.

2. Dari segi kemampuan menurut anda apakah Basarnas dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan korban mampu dalam menggunakan alat-alat pencarian dengan baik?

Jawaban : saya di panggil salah satu dari anggota mereka, sinilah buk, coba lihat ini anggota kami berenang di bawah air ini gambarnya. ya terlihatlah semua dari layar monitor itu..ya ampunn pikirku lah. Udah Canggih juga manusia sekarang ini gak kayak jaman dulu lagi. Mereka sangat ahli dalam menggunakan alat-alat itu. Makanya Nampak semua yang di danau itu dengan kamera air itu.

3. Bagaimana anda memandang wibawa profesi Basarnas waktu pertama kali mereka turun ke lokasi kejadian?

Jawaban : Aku bilanglah ya, mereka itu sangat luar biasa, pokoknya bah kalo kulihatnya profesi sebagai Basarnas ini memang betul-betul menolong orangnya mereka. Aku melihat profesi sebagai Basarnas itu baik.

4. Menurut anda apakah selama pencarian dan pertolongan korban tim Basarnas mau mengambil risiko?

Jawaban : iyalah, risiko kalilah mereka harus menyelam di Danau Toba malam hari.

b. Kepercayaan

5. Selama 16 hari melakukan pencarian menurut anda apakah Basarnas terus-menerus atau konsisten dalam pencarian? Bagaimana anda menilai kekonsistenan mereka?

jawab : Karena memang tantangannya sangat berbahaya. saya sebagai warga yang melihat kinerja mereka selama 16 hari sangat baik, dari semangat mereka mencari, dihari pertama beberapa dari mereka langsung menyelam kok saya lihat pada saat mengoperasikan kapal-kapal yang mereka gunakan dalam pencarian itupun langsung cepatnya mereka siapkan karena mereka juga bekerja sama dengan tim gabungan lainnya jadi bukan hanya Basarnas saja

6. Menurut anda apakah tim Basarnas kompeten atau ahli dalam melakukan pencarian seperti berenang atau menyelam?

Jawaban: Pada saat pencarian hari kesekian kalinya saya udah lupa kapan itu, tapi saya ingat betul, bahwa anggota Basarnas ini tengah malam pulang dari pencarian ke Pos Basarnas, ada yang berdarah tangannya, kakinya, dan telinganya karena tersandung batu-batu pada saat mereka menyelam.

7. Apakah jumlah anggota yang diturunkan ke lokasi sesuai yang dibutuhkan dilokasi?

Jawab : Ya, mereka banyaklah.

8. Apakah peralatan yang digunakan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di operasikan dengan maksimal?

Jawaban : udah maksimal nya mereka dalam pencarian itu, tapi kan kedalamannya sampai empat ratusan, cobalah kita bayangkan, didalam sana beku dan dingin, mungkin jasad para korbanpun akan lama busuk karena kayak esnya dibawah. Makanya Basarnas bilang di kedalaman 50 meter udah gak kuat lagi mereka. Mereka hanya sanggup di kedalaman 30 meter berenang, udah gitu pagi-pagi udah berenang padahal taulah kan dinginnya Danau Toba apalagi pagi-pagi.” Jadi aku juga maklumnya sebagai orang yang memandang usaha mereka yang tidak berhasil mengangkat korban dan kapal itu kedarat.

9. Selama proses pencarian dan pertolongan apakah Basarnas meminta uang atau biaya?

jawaban : Mereka gak ada minta-minta biaya apapun sama keluarga korban atau masyarakat lainnya, mereka itu banyak uang. Buktinya aja di Pos mereka itu banyak makanan kadang dikasih sama orang-orang yang ada disini.

10. Apakah tim Basarnas terbuka terhadap keluarga korban dalam proses pencarian dan pertolongan seperti menyampaikan informasi yang benar-benar terjadi dari lokasi pencarian korban?

jawaban : Jadi kalau informasi gak sulit lagi misalnya harus melapor lagi para tim pencari ke Pos, nggak gitu mereka, langsung mereka pantau dari kamera dan monitor komputer itu dan informasinya sampaikan kepala pemimpin mereka itulah keluarga korban dan masyarakat.

c. Sikap

11. Bagaimana sikap anda terhadap Basarnas pada saat ini dengan melihat beberapa usaha yang mereka lakukan dalam pencarian dan pertolongan korban pada saat peristiwa tersebut?

jawaban: Aku pernah berpikir kalau ada anakku yang mau sekolah Basarnas gak akan saya buat sekolah Basarnas dan kerja di Basarnas karena berbahaya juga kerjanya. Harus mengabdikan hidupnya untuk keselamatan orang lain”. Jadi kalau kamu tanya bagaimana sikap saya terhadap mereka yaa baik dan sangat suka lah dengan Basarnas.”

12. Selama proses pencarian dihentikan tim gabungan, namun tim Basarnas Medan masih tetap melakukan pemantauan di lokasi kejadian, bagaimana tanggapan anda terhadap Basarnas yang masih mau tetap siaga?

jawaban : Memang iya mereka masih ada yang disini waktu itu setelah dilakukan tabur bunga, mereka masih ada disini, dan yang ku lihat mereka tetap *rolling* dua kali seminggu atau dua minggu sekali dan mereka tetap memantau dari kamera air itu kok dari komputer mereka. Saya tau karena saya melihat sendiri. Jadi udah maksimal nya mereka dalam pencarian itu, tapi kan kedalamannya sampai empat ratusan, cobalah kita bayangkan, didalam sana beku dan dingin, mungkin jasad para korbanpun akan lama busuk karena kayak esnya dibawah. Makanya Basarnas bilang di kedalaman

50 meter udah gak kuat lagi mereka. Mereka hanya sanggup di kedalaman 30 meter berenang, udah gitu pagi-pagi udah berenang padahal taulah kan dinginnya Danau Toba apalagi pagi-pagi.” Jadi aku juga maklumnya sebagai orang yang memandangi usaha mereka yang tidak berhasil mengangkat korban dan kapal itu kedarat.



## DATA KORBAN YANG BELUM DITEMUKAN

NO.	NAMA	UMUR		JENIS KELAMIN	ALAMAT
1	Resmi Sinaga	63	TAHUN	P	Perasman Kec. Dolok Silau Simalungun
2	Khairiyah Handayani	29	TAHUN	P	Jl. SM. Raja Gg Mandailing No. 7 Kel. Sitirejo Medan Amplas
3	Ihksan zulkarnaen	29	TAHUN	L	Jl. Delima I Blok CC No. 11 Dusun V Kec. Sigara2 Patumbak
4	Kinoy Ajeng Sandi	26	TAHUN	L	Babirong hulu, manria. Sidamanik
5	Mei Sri Novy	30	TAHUN	P	Jl. Brigjen Katamso Gg. Saedah No 14 Lk III Medan Johor
6	Febry sembiring / Sahat Fery Sembiring	32	TAHUN	L	Jalan Udara lorong pertanian Brastagi
7	Novia baru / Vivi Novianti	26	TAHUN	P	Dusun V Rt/Rw 046/013 Kel. Marindal Patumbak, Medan
8	Pandi / Irwadi Affandi		TAHUN	L	Jl. Deli Tua Gg. Satria Dusun II Kel. Mekar Sari Deli Tua
9	Jandur simarmata	41	TAHUN	L	desa Sihusapi Kec. Simanindo
10	Ami elisabet sitindaon	32	TAHUN	P	desa Sihusapi Kec. Simanindo
11	Tiar silaban	32	TAHUN	P	desa Sihusapi Kec. Simanindo
12	Gresia simarmata	11	TAHUN	P	desa Sihusapi Kec. Simanindo
13	Berlina sipayung	60	TAHUN	P	Sp. Bage, sinar naga mariah Kec P.Silimakuta
14	Dimersis Purba Tambak	40	TAHUN	L	Sp. Bage, sinar naga mariah Kec P.Silimakuta
15	Hotman manik	43	TAHUN	L	sidamanik parmahanan
16	Hotman nainggolan	57	TAHUN	L	sionggang p.siantar
17	Ledixon nainggolan	51	TAHUN	L	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur
18	Lilis Br Lubis	50	TAHUN	P	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur
19	Bungaran nainggolan	20	TAHUN	L	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur

20	Astrid nainggolan	18	TAHUN	P	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur
21	Nicolas nainggolan	17	TAHUN	L	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur
22	Dorman nainggolan	50	TAHUN	L	sionggang p.siantar
23	Jonveldi Nainggolan	9	TAHUN	L	sionggang p.siantar
24	Basaria br. Nainggolan	17	TAHUN	P	sionggang p.siantar
25	Riani br. Nainggolan	52	TAHUN	P	sionggang p.siantar
26	Melinton Nainggolan / Melinton Togatorop	23	TAHUN	L	sionggang p.siantar
27	Hasiholan Sidabutar / Martua Hosiholan Sidabutar	61	TAHUN	L	sionggang p.siantar
28	Korry maya S. Nadapdap	31	TAHUN	P	Jl. Asahan Km. 5 Gg. Subur, Simalungun
29	Jomelin Andreas Purba	24	TAHUN	L	Purba Saribu harang gaol harang gaol harisan
30	Loncer Nainggolan	46	TAHUN	L	Gaja Pokki Kel Urung Purba Kec. Purba Simalungun
31	Pardamean Purba / Sahala Pardamean Girsang	30	TAHUN	L	Nagori II Sibuntuon Dolok Pardamean
32	Gonggong Simarmata / Bongbong Simarmata	25	TAHUN	L	Nagori Bayu Kec.Dolok Pardamean Kab. Simalungun
33	Ader Nainggolan	59	TAHUN	L	Sipinggan Kel. Purba Sipinggan Kec. Purban Simalungun
34	Nova Sulastri Sijabat	24	TAHUN	P	Liang Atas Kel. Nag Purba Pasir Kec. Haranggaol Horison
35	Selma Sinaga/Selma Lina Sinaga	16	TAHUN	P	Sibunga-bunga - Tiga Ras
36	Atur Duma Sinaga	19	TAHUN	P	Simantitolu ds. Salbe kec. Dolok pardamean Simalungun
37	Ranto Fajar Siregar	27	TAHUN	L	Pandodingan, Simanti Pane Dame Kec. Panei Simalungun
38	Suyeni	21	TAHUN	P	huta mani huluan nagori sait buntun saribu kec. P.sidamanik

39	Juniko	24	TAHUN	L	huta mani huluan nagori sait buntun saribu kec. P.sidamanik
40	Riki	2	TAHUN	L	huta mani huluan nagori sait buntun saribu kec. P.sidamanik
41	Doni Septian	28	TAHUN	L	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
42	Airin	29	TAHUN	P	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
43	Salama Febriani / syahlama febriani	14	TAHUN	P	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
44	Maya Safitri	14	TAHUN	P	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
45	Wagino	18	TAHUN	L	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
46	Obet Pangihutan Hutahuruk	51	TAHUN	L	Nagori Laras II Kec. Siantar Kab. Simalungun
47	Krisman Reynol Simarmata	27	TAHUN	L	jl. Tuan gunung purba kec. Tapian dolok ling.9 Sinaksak
48	Juliana Suraida	26	TAHUN	P	Jl. Margonda Raya Depok/ Jl. Karya Ling.10 Ds.Sinaksak Kec.Tapian Dolok
49	Manan Sitanggang	25	TAHUN	L	Jl. Medan, Koperasi Kp.Tambun Kec.Siantar Martoba Karangsari P. Siantar
50	Lusi Nurbaiti Sitanggang	20	TAHUN	P	Jl. Medan, Koperasi Kp.Tambun Kec.Siantar Martoba Karangsari P. Siantar
51	Lucky Pratama	17	TAHUN	L	Perumahan Eben Ezer Jl.Medan, P.Siantar
52	Joel manurung	26	TAHUN	L	Bah birong Ulu Manriah Kec. Sidamanik
53	Tamaria Oktavia Napitupulu	15	TAHUN	P	Desa Rawang Kao Kec. Lubuk Dalam Kab. Siak
54	Edi Subastian	23	TAHUN	L	Tanah Merah, Indrapura
55	Feri despian Panggabean	28	TAHUN	L	jl. Melati no 46 kel. Simarito siantar barat P.siantar
56	May Aprina Saragih Siadari/ Mei A. Siadari	28	TAHUN	P	jl. Bola kaki gg langgar no 29 p.siantar
57	Irwan syahputra	22	TAHUN	L	Syahbandar, T.tinggi
58	Eka handayani	19	TAHUN	P	Perkebunan Tanjung Kasau Dusun I kota Sei.Suka; Batubara

59	Tami Melani	22	TAHUN	P	Perkebunan Tanjung Kasau Dusun I kota Sei.Suka; Batubara
60	Ilhamsyah lubis	25	TAHUN	L	Dusun Kartini, Ds. Titipayung Kec.Air Putih, Indrapura Kab.Batubara
61	Afri Franyoto	24	TAHUN	L	Dusun III Bukit Rukun Kec.Jorlang Hataran, Simalungun
62	Endang Pangestu	21	TAHUN	P	Dusun III Bukit Rukun Kec.Jorlang Hataran, Simalungun
63	Diki Wibowo	24	TAHUN	L	Huta I Ladang Kongsu Kel.Pemantar Silampuyang Kec.Silampuyang Kab.Simalungun
64	Diki Prayogi	26	TAHUN	L	Bah birong ulu, Birong ulu manria kec. Sidamanik
65	Eka Siti Aprianti	26	TAHUN	P	Bah birong ulu Kec. Sidamanik
66	Heru Purnomo	25	TAHUN	L	Bah birong hulu manriah Kec. Sidamanik
67	Bayu Sastriawan Wibowo	25	TAHUN	L	Jl. Deli Tua Gg. Satria Deli Tua Medan
68	Mardingat Naenggolan	37	TAHUN	L	Afd B Bahbutong Kel. Bah Butong II Kec. Sidamanik
69	Akmal Tino Kamsah Nainggolan	10	TAHUN	L	Afd B Bahbutong Kel. Bah Butong II Kec. Sidamanik
70	Heriawan	22	TAHUN	L	Dusun Mangga 8, Mekarsari Kec.Sei Suka Kab.Batubara
71	Wira Pradana	20	TAHUN	L	Ds. Pasar Lapan, Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
72	Restu Apriangga	24	TAHUN	L	Ds. Pasar Lapan, Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
73	Fadli Saputra	34	TAHUN	L	Ds. Perkotaan (Puti Payung), Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
74	Yanda Aria	24	TAHUN	L	Ds. Pasar Lapan, Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
75	Ali Imron	21	TAHUN	L	Ds. Pasar Lapan, Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
76	Arif Chandra	23	TAHUN	L	Jl. Platina VI no.27 Kel. Titipapan Medan Deli
77	Desi Dwi Wahyuni	22	TAHUN	P	Jl. Rawe 4 Lingk 6 Kel. Tangkahan Kec. Medan Labuhan

78	Nisa Hastari	19	TAHUN	P	Dsn. Suka Maju Ds Air Merah Kec. Kp Rakyat Kab. Labusel
79	Iwan Sugiarto	33	TAHUN	L	Negeri Bayu Muslimin Kec. Tapian Dolok Kab. Simalungun
80	Farida Saragih Sumbayak	33	TAHUN	P	Negeri Bayu Muslimin Kec. Tapian Dolok Kab. Simalungun
81	Wafa Izzy	7	TAHUN	P	Negeri Bayu Muslimin Kec. Tapian Dolok Kab. Simalungun
82	Bambang Wardana / Babang Wardana	33	TAHUN	L	Pondok Pelita, Kec. Dolok Melangir Simalungun
83	Aska (Bambang) / Nathan Aska Maulana	6	TAHUN	L	Pondok Pelita, Kec. Dolok Melangir Simalungun
84	Asmi (Bambang) / Nazhan Asmi Bazhi	2	TAHUN	P	Pondok Pelita, Kec. Dolok Melangir Simalungun
85	Ayu Safitri	20	TAHUN	P	Dsn. Setia Makmur, Ds. Teluk Panji Kec. Kampung Rakyat Labusel
86	Sri Handayani	23	TAHUN	P	Pardamean Tanjung Medan Kec. Kampung Rakyat Labusel
87	Halomoan Siagian	53	TAHUN	L	Sihemun Baru Kec. Dolok Pardamean Simalungun
88	Wasinton Silalahi	46	TAHUN	L	Sihemun Baru Kec. Dolok Pardamean Simalungun
89	Rudiman Siboro	65	TAHUN	L	Parsakuan tambunan Nag. Simpang Raya Kec. Pane
90	Marsinta Sijabat	55	TAHUN	P	Parsakuan tambunan Nag. Simpang Raya Kec. Pane
91	Elisabet Hutaaruk	12	TAHUN	P	Parsakuan tambunan Nag. Simpang Raya Kec. Pane
92	Ismail Purba Cibro	27	TAHUN	L	Tigaras, Raja Huta
93	Toyyan Bakkara	35	TAHUN	L	Hutabayu/Gunung Bosar
94	Yoka Hendrik Sumbayak	40	TAHUN	L	Dsn. Negeri Bayu Ds. Muslimin Kec. Tapian Dolok
95	Manja Naibaho (Istri Yoka)	35	TAHUN	P	Dsn. Negeri Bayu Ds. Muslimin Kec. Tapian Dolok; Sidamanik (Orang Tua)
96	Alfaroh (Yoka Hendrik Sumbayak)	5	TAHUN	L	Dsn. Negeri Bayu Ds. Muslimin Kec. Tapian Dolok

97	keila (Yoka Hendrik Sumbayak)	2.5	TAHUN	P	Sidamanik
98	Putra (Syahputra)	40	TAHUN	L	Jl. Aluminium I Tanjung Mulia, Medan
99	Awalenni Sumbayak	35	TAHUN	P	Jl. Aluminium I Tanjung Mulia, Medan
100	Vikri (Putra)	9	TAHUN	L	Jl. Aluminium I Tanjung Mulia, Medan
101	husnah (Putra)	8	TAHUN	P	Jl. Aluminium I Tanjung Mulia, Medan
102	Naya / Nayara (Anak Bahmid & Mina Insani)	1	TAHUN	P	Dsn.Negeri Bayu Ds.Muslimin Kec.Tapian Dolok, Simalungun
103	Bahmid	30	TAHUN	L	Dsn.Negeri Bayu Ds.Muslimin Kec.Tapian Dolok, Simalungun / Ds.Limbong Kec.Dolok Merawan Kab.Sergai (Orang Tua)
104	Nina Insani / Mina Insani	27	TAHUN	P	Dsn.Negeri Bayu Ds.Muslimin Kec.Tapian Dolok, Simalungun
105	Bagas Prama Ananta	20	TAHUN	L	Lingkungan 7, gang Kopertis, Indrapura, Kab. Batubara
106	Muhammad Nur Sa'i Sinaga	24	TAHUN	L	Jl. Pelita VI Gg, Waspada No.90 A Kel. Sidorame Medan
107	Arifin Lubis	40	TAHUN	L	Ds.Hambarisan Kec.Sidamanik Simalungun
108	Dinda Puji Lestari	21	TAHUN	P	Huta Siku Kel. Pardomuan Nauli Kec. P. Bandar Simalungun
109	Dimas Afandi	17	TAHUN	L	Huta Siku Kel. Pardomuan Nauli Kec. P. Bandar Simalungun
110	Ramansyah	27	TAHUN	L	Karangsari P. Siantar
111	Gusti Muliani	23	TAHUN	P	Karangsari P. Siantar / Huta II Serapu, Kec.Gunung Malela Simalungun
112	Rasyah Arjuna	11	TAHUN	L	Karangsari P. Siantar
113	Yudi Samsudin	30	TAHUN	L	Kampar Riau; AW : Karang Sari Gunung Maligas Simalungun (Orang tua)
117	Jonatan Fernando Tp.Bolon	23	TAHUN	L	Tj.morawa
118	Siti Arbiah	23	TAHUN	P	Jl. Sibatu-batu Gg, Madrasah kec. Siantar Sitalasari

119	Alfaruq Siahaan	23	TAHUN	L	Jl. Rakuta Sembiring Gg, Kenalir Naga Pita Siantar Martoba
120	Roy Sirait	23	TAHUN	L	Simpang HKI, Pane Tongah, Simalungun
121	Dedi Suhaimi	19	TAHUN	L	Ds. Perkotaan, Kec. Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
122	Ipan Rahmat Syahputra	20	TAHUN	L	Dusun II Kel. Sei Simujur Kec. Sei Suka Batu Bara
123	Ayu Lestari	19	TAHUN	P	Dsn III Desa Korajim Kec. Dolok Merawan Sedang Bedagai
124	Dede Wike Irani	23	TAHUN	P	Dsn III Perk Mambang Muda Kec. Kualuh Hulu Labura
125	Noval Azis Rambe	19	TAHUN	L	Dsn.I, Tjg Seri Sei Suka, Indrapura, Kab. Batubara
126	Herman Suryanto	24	TAHUN	L	Aek Nabara Kel N-7 kec. Bilah Hulu Labuhan Batu
127	Mutiara Oktaviani	11	TAHUN	P	Kerasaan Kec.Pematang Bandar Kp.Baru, Simalungun
128	Muh. Irvan		TAHUN	L	Batubara
129	Poltak Sitio	40	TAHUN	L	Jl. Taruhan Gg.Kabu-kabu Kel.Sidorejo Kec.Medan Tembung
130	Marsinta Pakpahan	42	TAHUN	P	Dsn.4 Jl.Balai Desa Kel.Helvetia Kec.Sunggal Medan
131	Berman Parulian Saragih	42	TAHUN	L	Dsn.4 Jl.Balai Desa Kel.Helvetia Kec.Sunggal Medan
132	Rotuahmin Sitio	50	TAHUN	L	Jl. Gunung Lauser Perum BP 7 Blok I No. 15 Kel. Tj. Marulah Kec. Rambutan, Tebing Tinggi
133	Rida Shafitri	19	TAHUN	P	Pematang Cengkren Blok 10 Kuala Tanjung, Kab. Batubara
134	Herwansyah / Erwansyah	21	TAHUN	L	Bandar Sakti Kec. Bandar masilan, Simalungun
135	Muh. Riyadi Saputra	23	TAHUN	L	Gg. Perjuangan, Indrapura Kec. air putih Kab. Batubara
136	Fitri Wulandari	18	TAHUN	P	Huta V Bandar Rejo Bandar masilam, Simalungun
137	Jaya Sidauruk	23	TAHUN	L	Ds. Simanindo
138	Burhanuddin	48	TAHUN	L	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai

139	Dedek Handrian	21	TAHUN	L	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai
140	Neneng Nurainun	19	TAHUN	P	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai
141	Dika Ferdiyan	10	TAHUN	L	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai
142	Maya Oktavianti	18	TAHUN	P	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai
143	Alisa Pertiwi	23	TAHUN	P	Kmp. Pompa Dsn.I Perlanaan, Kab Simalungun
144	Mhd Afriandi Utomo	23	TAHUN	L	Kmp. Mangkebaru Dsn.II Kab. Batubara
145	Anggi Rohim	21	TAHUN	P	Jl. Boxit Dalam No.8 Lk I Kel. Kota Bangun Kec. Medan Deli
146	Tri Andri Putra Pandiangan	24	TAHUN	L	Jl. Boxit Dalam No.7 Lk I Kel. Kota Bangun Kec. Medan Deli
147	Richard H Sianturi	28	TAHUN	L	HT. Tanah Jawa
148	Eko Hardianto	24		L	Ds. Tanjung Parapat Kec.Sei Suka, Kab. Batubara
149	Mutiara Trimurni	24		P	Pasar VII Tembung
150	Suriantika	17		P	Huta VIII Bandar Rejo Kec. Bandar Masilam Simalungun
151	Ardi Wardana	19		L	Huta II Lambaw Kec. Bandar Simalungun
152	Rusmadi R	50	TAHUN	L	Jl. Danau Singkarak Tebing Tinggi
153	Ade Fauzia		TAHUN	P	Medan Denai
154	Ramli Simbolon	55		L	Jl. Pemuda pejuang no. 22 lk 6 pasar gambir tebing tinggi
155	Frans Peter Simbolon	23		L	Jl. Pemuda pejuang no. 22 lk 6 pasar gambir tebing tinggi
156	Yusuf / sarsubhan Nasution	32		L	Pematang Kerasaan Rejo, Huta IV Kab.Simalungun
157	Mhd Aldiansyah	24		L	Jl. Patimura ujung lk II Mekar Nauli Siantar Marihat
158	Yoga Alfiano / Yuga Alfiano			L	Gg. air bersih rambung merah pematangsiantar
159	Tuminem	20		P	Gg. teladan huta III Kec. Perdagangan Simalungun
160	Zahariani Pohan Als (Jahariani)	20		P	Jl. P Sinabang Lk VIII Kel. Belawan Bahari Medan Belawan

161	Bayu Syahputra	22		L	Dusun.V A Gg.Antasari No.988 Kel.Helvetia Medan
162	Sahala Marbun			L	Desa Cinta Damai Kel. Simanindo Kab. Samosir
163	M. Imron			L	Batu bara
164	Fitri			P	Pematangsiantar



#### **KORBAN YANG SUDAH DITEMUKAN DALAM KEADAAN SELAMAT**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>UMUR</b>		<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>ALAMAT</b>
1	Riko Sijabat	26	TAHUN	LK	Kota Pinang
2	Tiambun Situmorang	16	TAHUN	PR	Aek Kanopan

3	Hermanto Turnip	27	TAHUN	LK	Tigaras
4	Suhendra	22	TAHUN	LK	P.siantar
5	Sandri Sianturi	21	TAHUN	LK	lubuk pakam
6	Hafni	20	TAHUN	PR	P.siantar
7	Toni	29	TAHUN	LK	Kota Pinang
8	Roni Siadari	17	TAHUN	LK	Simp. Naga Huta
9	Rudi Rubowo	22	TAHUN	LK	Jl. Binjai Medan
10	Josua Sinaga	18	TAHUN	LK	Simp. Naga Huta
11	Hernando Lingga	24	TAHUN	LK	Tanjung Morawa
12	Rahman Sahputra	22	TAHUN	LK	Batubara
13	Santika	20	TAHUN	PR	Indrapura
14	Dedi setiawan	22	TAHUN	LK	Lubuk Pakam
15	Muhammad Fikri	21	TAHUN	LK	Indrapura
16	Heri Nainggolan	25	TAHUN	LK	Pane Tongah
17	Jamuda Sinaga	17	TAHUN	LK	Parbungabunga
18	Juwita Sumbayak	29	TAHUN	PR	Dolok Melangir
19	Poltak Tua Sagala	40	TAHUN	LK	
20	Zafania Aritonang			LK	
21	Reider Malau			LK	

#### KORBAN YANG SUDAH DITEMUKAN DALAM KEADAAN MENINGGAL DUNIA

NO	NAMA	UMUR		JENIS KELAMIN	ALAMAT
1	TRI SUCI WULANDARI	22	TAHUN	PEREMPUAN	ACEH TAMIANG
2	FAHRIANTI	47	TAHUN	PEREMPUAN	BINJAI
3	INDAH JUWITA SARAGIH	24	TAHUN	PEREMPUAN	SIDAMANIK

## DOKUMENTASI FOTO



**Gambar.** Foto wawancara penulis bersama informan yang bernama Risky Pernando Sidauruk di Kecamatan Simanindo Desa Sihusapi pada tanggal 21 Juli 2019. Risky menyampaikan pandangannya terhadap kinerja Basarnas dalam pencarian dan pertolongan melalui kesan, sikap, dan kepercayaan.



**Gambar.** Foto wawancara informan bersama informan yang bernama Romala Sijabat di Desa Tigaras pada tanggal 22 Juli 2019. Ibu Romala Sijabat menyampaikan pandangannya terhadap Basarnas selama pencarian dan pertolongan yang disaksikannya melalui kesan, kepercayaan, dan sikap.



**Gambar.** Dokumentasi Foto tampak luar Monumen atau bangunan yang dibuat untuk memperingati korban dan peristiwa tenggelamnya Kapal Sinar Bangun. Monumen ini berada di Dermaga Tigras. Gambar ini diambil pada tanggal 22 Juli 2019.



**Gambar.** Dokumentasi foto Monumen tampak dalam dengan nama-nama korban Kapal Sinar Bangun yang diabadikan di Tigras. foto ini diambil pada tanggal 22 Juli 2019.



**Gambar.** Dokumentasi Foto tampak luar kantor Basarnas Medan, sebagai tempat riset peneliti di Jl. Letjen Jamin Ginting kecamatan Medan tuntungan, Kota Medan Sumatera Utara.



**Gambar.** Foto Penulis sedang melakukan wawancara terhadap staf Basarnas Medan yang bernama bapak Beny Budiawan di kantor Basarnas Medan pada tanggal 8 Juli 2019. Bapak Beny Budiawan menyampaikan usaha yang dilakukan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro Linggaar. 2000. *Teori dan Orofesi Kehumasan dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Ardianto dan Elvinaro. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Arafat Wilson. 2006. *Behind A powerfull Image: Menggenggam Strategi dan Kunci-Kunci Sukses*. Yogyakarta:Pustaka Book.
- Endraswara Suwardi. 2012. *Metodologi Penelitian Sastra-Epistemologi, Model, Teori, dan Aplikasi, Edisi Revisi*. Yogyakarta: CAPS
- Frank Jeffkins, Daniel Yadin. (2004). *Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Erlangga.
- Frank Jeffkins, Daniel Yadin (Penerjemah: Haris Munandar). (2003). *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- F. Rachmadi. (1992). *Public Relation dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Harsono.2008. *Pengelola perguruan tinggi*. Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Kusumastuti Frida. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Citra*.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: KencanaPrenada Media Group.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. London: Prentice-Hall.
- Mulyono Anton. 2000. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Milles, Matthew B dan Amichael Huberman.2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*.Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Nawawi, Hadari. 2003. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Oemi Abdurrachman. 1995. *Dasar-Dasar Public Relatins*. Bnadung: PT. Citra Aditya.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 83 Tahun 2016 tentang Lembaga Basarnas atau Badan SAR Nasional. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Peraturan Presiden No. 36 Tahun 2006 Basarnas bertanggungjawab untuk menangani musibah kecelakaan transportasi, bencana alam, dan musibah bencana lainnya.

Rosadi Ruslan. 2017. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_ 2004. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo persada

Ruliana Poppy. 2016. *Komunikasi dan organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Riel Van, Cess B.M. 1995. *Principles of Corporate Communication*. England: Prentice Hall.

Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

R. Kasali. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti.

Sudiro Muntahar. (1985). *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sukatendel Arko. 1990. *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Fikom Unpad.

Suryosubroto.B (2004). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.

Saputra Dana. 1995. *Kontribusi Kegiatan VIP Part Terhadap Citra Positif Tamu- Tamu Pada Grand Hotel Preanger*. Bandung. Skripsi. Fikom Unpad Bandung.

Soemirat dan Ardianto. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Sutojo dan Siswanto. 2004.

Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sudiro Muntahar. (1985). *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Siswanto Sutojo. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

### **Sumber Journal**

Irwan Zalukhu. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional Iklim Organisasi dan Stress Kerja Terhadap kinerja pegawai. *Journal of mix*, Volume III No: 1-11.

Selvina L Lengkong, Mariam Sondakh dan J.W. Londa (2017). Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan. *Journal Of Acta Diurna*, Volume VI. No.1-11.

Andre A. Hardjana. (2008). Komunikasi Dalam Manajemen Reputasi Korporasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume V No: 1-24.

### **Sumber Internet**

Regional.kompas.tv.com. Diakses Pada 19 Juni 2018\_\_\_\_\_

<https://nasional.kompas.com/read/2018/6/19/14130451/insiden-km-sinar-bangun-kemenhub-terjunkan-tim-tambahan-car-39-korban>.

[www.Basarnas.go.id](http://www.Basarnas.go.id)

<http://medan.tribunnews.com/2018/06/28/basarnas-perpanjang-waktu-pencarian-korban-gunakan-pukat-harimau-temukan-km-sinar-bangun>

FINAL KNKT.18.06.21.03

Laporan Investigasi Kecelakaan Pelayaran Tenggelamnya SINAR BANGUN 4 Perairan Danau Toba Pelabuhan Tigaras, Simalungun Sumatera Utara Republik Indonesia.





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estata/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366999 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 635 /FIS.3/01.10/II/2019  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

16 Juli 2019

Yth,  
Ka. Basarnas Medan  
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Minar Mawati Siringo-Ringo  
N P M : 158530036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Basarnas Medan, dengan judul Skripsi  
**"Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga Korban Di Kecamatan Simanindo"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,



Kusmanto, MA

CC : File,-



## BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN MEDAN

JL. Jamin Ginting No.99  
Kec. Medan Tuntungan Kel. Sidomulyo Medan - 20136  
Email : Komsarmedan@gmail.com  
Website : medan.basarnas.go.id

Emergency Call : (061) 8368111  
Call Center : (061) 8369064  
Fax : (061) 8369039

Nomor : SI- 910 /KS.01.02/VII/SAR.MDN – 2019 Medan, 19 Juli 2019  
Klasifikasi : -  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Pengambilan Data Riset

Kepada  
Yth, Dekan Universitas Medan Area  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di

Medan

Menunjuk Surat Dekan Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 635/FIS.3/01.10/VII/2019 tanggal 16 Juli 2019, tentang Permohonan Izin Pengambilan Data Riset.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami tidak keberatan dan memberikan izin melaksanakan Pengambilan Data Riset di Kantor Pencarian dan Pertolongan Medan kepada siswa yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama : Minar Mawati Siringo-Ringo  
NPM : 158530036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pencarian dan  
Pertolongan Medan



Toto Mulyono, S.E  
NIP. 196906161989031002



**BASARNAS**

## BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGA KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN MEDAN

JL. Jamin Ginting No.99  
Kec. Medan Tuntungan Kel. Sidomulyo Medan - 20136  
Email : Komsarmedan@gmail.com  
Website : medan.basarnas.go.id

Emergency Call : (061) 836811  
Call Center : (061) 836906  
Fax : (061) 836903

Nomor : SI- 1040/KS.01.02/VIII/SAR.MDN-2019  
Klasifikasi : -  
Lampiran : -  
Perihal : Penyelesaian Riset Pendahuluan

Medan, 9 Agustus 2019

Kepada  
Yth, Dekan Universitas Medan Area  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di

**Medan**

Menunjuk Surat Dekan Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 635/FIS.3/01.10/VII/2019 tanggal 16 Juli 2019 tentang Permohonan Izin Riset Pendahuluan di Kantor Pencarian dan Pertolongan Medan kepada siswa yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama : Minar Mawati Siringo-Ringo  
NPM : 158530036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini kami menerangkan bahwasanya mahasiswa tersebut benar telah melaksanakan Riset Pendahuluan di Kantor Pencarian dan Pertolongan Medan.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pencarian dan  
Pertolongan Medan

Toto Mulyono, S.E

NIP. 196306161989031002

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**CITRA BASARNAS MEDAN DALAM PENCARIAN DAN  
PERTOLONGAN KORBAN TENGGELAMNYA KAPAL  
SINAR BANGUN PADA KELUARGA KORBAN  
DI KECAMATAN SIMANINDO**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**MINAR MAWATI SIRINGO-RINGO**

**158530036**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**CITRA BASARNAS MEDAN DALAM PENCARIAN DAN  
PERTOLONGAN KORBAN TENGGELAMNYA KAPAL  
SINAR BANGUN PADA KELUARGA KORBAN  
DI KECAMATAN SIMANINDO**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

Oleh:

**MINAR MAWATI SIRINGO-RINGO**

**158530036**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian Dan Pertolongan  
Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga  
Korban di Kecamatan Simanindo

Nama : Minar Mawati Siringo-ringo

Npm : 158.530.036

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

  
Rehia K.I. Barus, S.Sos, MSP

Pembimbing I

  
Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP

Pembimbing II

Dr. Heri Kusmanto, MA



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang Tanggal Lulus:

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Terdapat bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penulisan karya tulis ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam penulisan skripsi ini.

Medan, 26 Juni 2019



Minar Mawati Siringo-ringo

158530036

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/ SKRIPSI/ TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademika Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Minar Mawati Siringo-Ringo  
NPM : 158530036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya Ilmiah ini yang berjudul : Citra Basarnas Medan dalam Pencarian dan Pertolongan Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di kecamatan Simanindo.

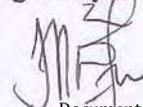
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia./format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 10 September 2019

Yang menyatakan



Document Accepted 10/30/19  
(Minar Mawati Siringo-ringo)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)

## ABSTRAK

Citra adalah tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai oleh lembaga atau perusahaan dalam hubungan masyarakat. Citra dapat menggambarkan sekumpulan kesan, kepercayaan, dan sikap yang ada di benak masyarakat, yang timbul atas kualitas pelayanan lembaga terhadap masyarakat. Banyak pelayanan yang dilakukan oleh beberapa lembaga atau instansi pemerintah yang tidak meninggalkan kesan yang baik pada masyarakat sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran baik atau buruk Basarnas Medan dalam pelayanan pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo yang merupakan subjek penelitian ini.

Melalui pendekatan kualitatif, data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dan kajian pustaka, maka dapat diketahui bahwa citra atau gambaran Basarnas Medan kurang baik dimata keluarga korban yang dapat diukur melalui kesan, kepercayaan, dan sikap keluarga korban yang berada di Kecamatan Simanindo. Berdasarkan analisis yang dilakukan atas wawancara mendalam kebanyakan keluarga korban merasa tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya Kapal Sinar Bangun. Kondisi krisis citra ini tidak baik dibiarkan berlalu begitu saja, karena akan berdampak terhadap reputasi lembaga Basarnas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pertanggung jawaban masih terus dilakukan oleh Basarnas dalam pencarian dan pertolongan melalui pemantauan secara tidak langsung, dengan apabila menemukan tanda-tanda korban Kapal Sinar Bangun Basarnas akan langsung terjun melakukan proses pencarian dan pertolongan kembali. Hal ini dilakukan melalui hubungan masyarakat untuk menanggulangi kesan, kepercayaan dan sikap yang kurang baik pada keluarga korban. Selain itu Basarnas sebaiknya melibatkan Humas Basarnas dalam setiap pelayanan apapun yang dilakukan sehingga citra lembaga Basarnas dapat terjaga dengan baik.

**Kata Kunci : Citra Basarnas Medan, Pencarian dan pertolongan, Hubungan Masyarakat.**

## ABSTRAC

*The image is the main objective as well as the achievements and achievements achieved by the institution or company in public relations. The image can reflect a collection of impressions, beliefs, and attitudes that exist in the minds of the community, arising from the quality of service institutions to the community. Many services are carried out by several institutions or governments that do not involve the public who want research conducted to improve good or bad Medan Basarnas in the search and rescue services of Sinar Bangun Ships victims to the Victim's family in Simanindo Subdistrict which is the subject of this research.*

*Through qualitative research, research data obtained through in-depth interviews and literature review, can be accessed by Medan Basarnas less well in the eyes of the victims 'families that can be accessed through assessments, beliefs, and attitudes of victims' families in Simanindo District. Based on the analysis conducted on interviews conducted by the victims' families, they were not satisfied with the services carried out by Basarnas in the search and rescue of satisfied victims of the Sinar Bangun Ship. The condition of this image crisis cannot be left out because it will have an impact on the achievement of Basarnas institutions.*

*Based on the results of research conducted accountability is still carried out by Basarnas in search and assistance through direct assistance, by finding found signs of victims of the Sinar Bangunnas Ship will immediately jump into the search and rescue process again. This is done through community relations to overcome the impressions, beliefs and attitudes that are not good for the victim's family. In addition, Basar nas needs to consider Basarnas Public Relations in every service they do so that the image of the Basarnas can be handled properly.*

**Keywords : Image Basarnas Medan, search and rescue, Public Relations.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas rahmat dan kuasa Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesempatan baik dari kesehatan, kemampuan, dan hikmat dalam ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi sampai pada saat ini.

Tujuan penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi Syarat Pembuatan Skripsi yang tujuannya untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul yang diajukan oleh penulis adalah “ Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga Korban di Kecamatan Simanindo.

Penulis menyadari bahwa adanya bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, baik selama dalam perkuliahan hingga sampai pada tahap penyusunan hasil penelitian ini. Dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih atas kontribusi yang telah diberi baik dalam membentuk karakter penulis serta memberikan bimbingan yang baik demi terwujudnya skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah dan Ibu penulis yang telah rela berkorban dan berjuang untuk memenuhi segala kebutuhan penulis selama melakukan penelitian, dan sangat bersyukur atas perhatian dan kasih sayang mereka kepada penulis, sehingga membuat penulis tidak pernah berhenti untuk bersyukur memiliki mereka.
2. Saudara laki-laki penulis yang selalu memberikan kata semangat ditengah-tengah penulis ketika mulai merasa jenuh, terkhusus saudara laki-laki

penulis yang bernama Abbit Siringo-ringo membuat penulis selalu menyayanginya dengan penuh kasih.

3. Bapak Prof.Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dra. Effiati Juliana Hasibuan M.Si selaku ketua prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu Rehia K.I. Barus, S.sos, MSP. selaku dosen pembimbing I penulis
6. Bapak Taufik Walhidayat. S.sos, MAP selaku dosen pembimbing II penulis
7. Bapak Ara Auza S.kom, M.kom selaku sekretaris dalam seminar penulis.
8. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
9. Kakak pembina kerohanian penulis yaitu kak Rohani Sirait yang selalu memberikan dukungan semangat, motivasi, dan doa.
10. Teman-teman satu organisasi UKMK UMA yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa untuk penulis.
11. Adik kelompok Immanuel penulis yaitu Meladwi Sianipar, Nina Sitepu, Kevin Sibarani, yang memberikan dukungan dan doa bagi penulis.
12. Adik kelompok Galilea penulis yang mau memberikan dukungan semangat bagi penulis.
13. KTB Hosana penulis yaitu Eva Damanik, dan Doli Risputra Pakpahan yang selalu memberikan dukungan dan kasihnya pada penulis.
14. Teman-teman stambuk 2015 Ilmu Komunikasi yang mau membantu penulis dan memberikan masukan.

15. Teman kos yaitu Kak Friska Hutabarat yang mau mengajari dan memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman dekat penulis di kampus dan juga satu gang kos yaitu Mina Hia, Diana octa, Yosefa tarigan, Yusvin sihite, Virgin Sinuhaji, Mikha Mendrofa, Sry Widia Berutu, Ahmad Mashud Saragih yang selalu memberikan dukungan semangat saya merasa beruntung mengenal mereka.
17. Beberapa adik stambuk 2016 Ilmu Komunikasi yang mau juga memberikan dukungan semangat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, karena masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun selalu penulis nantikan. Demikianlah penulis sampaikan dan semoga proposal ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan , 27 September 2019

Penulis

Minar Mawati Siringo-ringo

## DAFTAR ISI

## HALAMAN

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	4
1.3. Rumusan Penelitian .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1. Pengertian Citra .....	6
2.1.1 Teori Citra Dalam Komunikasi .....	7
2.1.2 Citra Lembaga .....	9
2.1.3 Jenis-Jenis Citra Lembaga .....	9
2.1.4 Proses Terbentuknya Citra Lembaga .....	10
2.1.5 Pengukuran Citra Perusahaan .....	14
2.1.6 Peran Citra .....	19
2.2. Hubungan masyarakat .....	21
2.2.1. Pengertian Humas .....	21
2.2.2. Peran dan Tujuan Hubungan Masyarakat .....	21
2.2.3. Bentuk Hubungan Masyarakat .....	24
2.2.4. Proses Hubunga Masyarakat .....	25
2.3. Lembaga Basarnas .....	25
2.3.1. Sarana SAR .....	26
2.3.2. Aktivitas Basarnas .....	27
2.3.3. Proses Pencarian dan Pertolongan Korban .....	30
2.3.4. Hasil Pencarian Korban Kapal Sinar Bangun .....	39
2. 4. Kerangka Pemikiran .....	40

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	42
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3 Analisis Data .....	45
3.4 Pengujian Kredibilitas Data .....	46
3.5 Informan Penelitian .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1 Kecamatan Simanindo .....	49
4.2 Sejarah Badan SAR Nasional Pencarian dan Pertolongan .....	50
4.2.1 Masa Terbentuknya Basarnas .....	50
4.2.2 Perkembangan Organisasi Basarnas.....	52
4.2.3 Visi dan Misi Basarnas .....	57
4.3 Struktur Organisasi Basarnas .....	58
4.4 Hasil Penelitian .....	59
4.5 Pembahasan.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1. Kesimpulan .....	87
5.2. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

### Halaman

1. Tabel Sistematis Berdasarkan Hasil Wawancara .....	86
---	----



## DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	41
2. Bagan Struktur Organisasi.....	58



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh dan berkembang. Citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan dan memberikan kesan yang baik bagi publiknya. Begitu juga dengan citra perusahaan yang buruk, akan memberikan kesan yang buruk juga. Citra adalah tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai dalam hubungan masyarakat (*public relation*) Riel (1995: 7).

Pengertian citra itu sendiri abstrak (*tangible*) dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari hasil penelitian baik atau buruk, seperti penerimaan tanggapan positif maupun negatif yang khususnya datang dari masyarakat. Secara logika jika suatu lembaga sudah mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat maka akan membawa dampak negatif bagi citranya, bahkan akan terjadi penurunan citra sampai pada titik yang paling rendah.

Citra menggambarkan sekumpulan kesan (*impression*), kepercayaan (*beliefs*) dan sikap (*attitudes*) yang ada di dalam benak masyarakat terhadap lembaga tertentu. Pembentukan citra di benak masyarakat tersebut sangat berpengaruh dalam pembentukan opini oleh publik, karena opini publik merupakan pendapat masyarakat yang dapat tersebar luas baik itu pendapat yang baik atau buruk. Menurut ilmu pengetahuan dalam komunikasi dan kehumasan banyak sekali faktor-faktor pembentuk citra yang nantinya akan dibahas ada

kajian teori dimana faktor yang mewakili pembentuk citra adalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Salah satu organisasi atau lembaga yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat adalah lembaga atau instansi Badan SAR Nasional yang sering disingkat dengan Basarnas. Istilah SAR diartikan dengan segenap kegiatan dan usaha mencari, menolong, dan menyelamatkan jiwa manusia yang hilang atau dikhawatirkan hilang atau menghadapi bahaya serius dalam musibah-musibah seperti pelayaran, penerbangan, dan bencana alam. Istilah SAR dikenal dimanapun di dunia ini, termasuk di Indonesia, yang akhir-akhir ini sering mengalami musibah.

Pada Senin, 18 Juni 2018 sekitar pukul 17.15 Wib terjadi kecelakaan Kapal Sinar Bangun di kawasan perairan Danau Toba. Peristiwa itu sekitar satu mil dari Pelabuhan Tigaras yang memakan banyak korban. Korban yang dinyatakan meninggal berjumlah 167 orang. Penyebab dari kecelakaan tenggelamnya kapal tersebut adalah karena cuaca buruk dan ombak yang tinggi.

Menurut penjelasan penumpang yang selamat (kompas.com) Kapal Sinar Bangun juga dipadati penumpang, dan mengangkut kendaraan roda dua yang berlebihan. Dalam hal ini nakhoda Kapal Sinar Bangun melanggar izin pelayaran. Selain tidak mencatat jumlah penumpang nakhoda kapal tersebut mengalihkan fungsi kapal wisata menjadi kapal angkut. Kapal Sinar Bangun mengangkut 60 unit kendaran roda dua dalam hal ini tidak dibenarkan dalam melanggar aturan karena Kapal Sinar Bangun merupakan kapal wisata.

Pada peristiwa kecelakaan ini tim gabungan penyelamat yang terdiri dari TNI/Polri, Badan SAR Nasional dan BPBD (Badan Penanggulangan Bencana

Daerah) langsung diturunkan ke lokasi untuk melakukan pencarian korban. Pencarian tidak hanya dilakukan Tim Basarnas tetapi dibantu oleh para penyelam profesional. Tim Basarnas menghentikan pencarian korban setelah melakukan pencarian selama 16 hari dan kemudian kembali kesatuan masing-masing (regional.kompas.tv.com).

Salah satu aktivitas Basarnas dalam menolong korban bencana pada fenomena tenggelamnya Kapal Sinar Bangun di Danau Toba pada Senin, 18 Juni 2018. Basarnas menjadi (*leading*) sektor dalam pencarian korban yang tenggelam di Danau Toba. Pencarian korban dihentikan pada Selasa, 03 Juli 2018 karena Badan Sar Nasional menganggap upaya yang dilakukan tidak akan menemukan korban selamat maupun yang sudah meninggal.

Selama pencarian hanya 21 penumpang yang selamat, dan Basarnas menyatakan 167 orang meninggal dunia. Masyarakat di sekitar Kecamatan Simanindo tidak setuju dengan tindakan pihak Basarnas dimana pihak Basarnas membuat keputusan menghentikan pencarian korban. Masyarakat kecamatan Simanindo menganggap Tim Basarnas tidak efektif dalam melakukan pencarian korban (kompas.tv.com). Pandangan ini menjadi opini publik yang sangat berpengaruh pada citra sebuah instansi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditulis diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga Korban di Kecamatan Simanindo”.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan diatas maka perlu ditetapkan fokus penelitian, dengan tujuan agar tidak timbul penafsiran yang berbeda tentang fokus penelitian dari rumusan masalah yang kelak akan diajukan. Adapun fokus penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo.
2. Penelitian ini hanya membahas citra lembaga Basarnas dalam pencarian dan pertolongan tenggelamnya Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo.

## 1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kesan keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan?
2. Bagaimana kepercayaan keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan tenggelamnya Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan?
3. Bagaimana sikap keluarga korban terhadap Basarnas dalam pencarian dan pertolongan tenggelamnya Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kesan keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan.
2. Untuk mengetahui kepercayaan keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun dalam membentuk citra Basarnas Medan.
3. Untuk mengetahui sikap keluarga korban terhadap Basarnas terkait pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya Kapal Sinar Bangun.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Selain tujuan yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya bagi pengembangan kajian-kajian di Basarnas Medan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa atau peneliti lainnya yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut terhadap citra Basarnas Medan Dalam Pencarian dan Pertolongan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Citra

Menurut Ruliana (2016: 236) mengatakan bahwa citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas. Menurut Sukatendel (1990: 111) berpendapat bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan atau lembaga, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang, atau organisasi.

Soemirat dan Ardianto (2007: 114) mengatakan bahwa citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu lembaga atau perusahaan.

Citra dan reputasi merupakan aset strategis bagi lembaga atau organisasi karena berkaitan dengan penilaian dan evaluasi keberadaan organisasi atau lembaga yang bersangkutan di mata *stakeholders*. Eksistensi sebuah lembaga atau organisasi sangat dipengaruhi oleh loyalitas *stakeholders* sebagai khalayak sasaran yang memiliki pendapat atau pandangan berbeda mengenai suatu perusahaan atau lembaga, tetapi secara kolektif memberikan kontribusi pada keseluruhan citra dan reputasi perusahaan.

##### 2.1.1 Teori Citra Dalam Komunikasi

Praktisi humas senantiasa dihadapkan pada tantangan dalam menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya, apakah fakta itu hitam, putih, atau abu-abu Soemirat (2004:110). Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi suatu organisasi untuk menutup-nutupi suatu fakta. Oleh karena itu, para personilnya kini jauh lebih dituntut untuk mampu menciptakan strategi komunikasi yang bagus demi menjaga reputasi atau citra lembaga atau perusahaan yang diwakilinya. Perusahaan atau organisasi mulai memahami perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi perusahaan tidak hanya sekedar melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik yang negatif.

Pentingnya citra sebuah perusahaan juga dikarenakan citra positif dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif kepada masyarakat yang menjadi publiknya baik internal maupun eksternal, sedangkan citra negatif sebaliknya. Citra positif dapat digunakan sebagai pelindung terhadap kesalahan kecil, seperti kesalahan pada kualitas yang bersifat teknis atau fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.

Citra menggambarkan pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan. Tidak sampai di situ citra juga mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen atau dampak internal, dimana citra perusahaan yang kurang jelas dan nyata dapat mempengaruhi sikap karyawan terhadap kinerjanya di perusahaan. Semakin baik citra perusahaan dimata para karyawannya maka tingkat kenyamanan dalam perusahaan juga semakin baik.

*Public Relation* adalah sebuah sistem komunikasi untuk membangun sebuah perilaku yang baik. Untuk membangun sebuah citra, kesan yang baik sebuah lembaga kepada publiknya, maka yang dibutuhkan adalah memberikan informasi diantara lembaga dan publik agar tidak terjadi perbedaan pandangan. Informasi tersebut harus berdasarkan kenyataan lembaga tersebut. citra dapat berjalan stabil dari waktu ke waktu atau sebaliknya dapat berubah dinamis.

Menurut *Institute of Public Relations* mendefinisikan “*Public Relations* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara satu perusahaan dengan segenap khalayaknya”. Hal ini berarti *public relations* adalah suatu rangkaian kegiatan kampanye atau program terpadu yang berlangsung secara berkesinambungan dan teratur sehingga mendapat pengertian dan pemahaman dari pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Jefkins (2004:9-10) tujuan utamanya adalah untuk menciptakan dan memelihara pengertian dengan maksud untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak lain yang turut berkepentingan. Sebaliknya, organisasi juga harus memahami setiap kelompok atau individu yang terlibat di dalamnya.

Kotler (2000: 116) menyatakan bahwa *image the set beliefs, ideas, and impressions that a person, hold of on object* artinya adalah gambar keyakinan, ide, dan kesan yang dipegang seseorang pada suatu obyek.

Menurut jefkins ( 1987: 56) *and image is the impression gamed according to knowledge and understanding of the fact* artinya adalah kesan yang dimainkan menurut pengetahuan dan pemahaman tentang fakta.

### 2.1.2 Citra Lembaga

Menurut KBBI citra lembaga adalah gambaran yang diciptakan oleh seseorang cara untuk membentuk citra mental pribadi, atau gambaran sesuatu yang ditimbulkan oleh sebuah kata, kalimat, merupakan unsur dimana yang akan dibentuk di lembaga oleh Undang-Undang, diselenggarakan untuk kegiatan perkumpulan atau organisasi yang telah digambarkan.

### 2.1.3 Jenis- Jenis Citra Lembaga

Menurut Soemirat dan Ardianto (2007: 117) menyebutkan beberapa jenis citra (*image*). Berikut ini lima jenis citra yang dikemukakan yaitu :

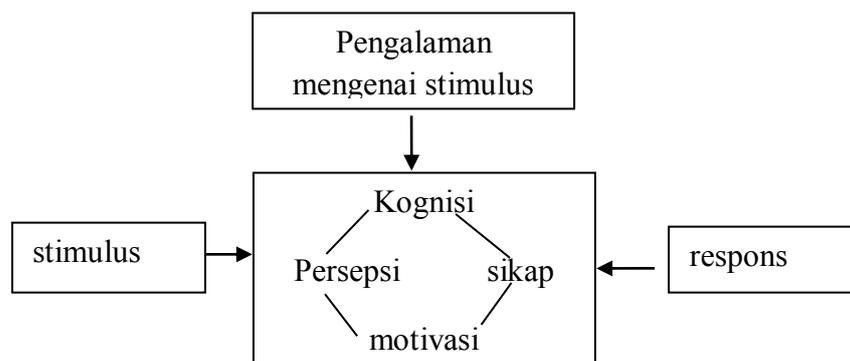
1. Citra bayangan (*mirror image*), citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi, biasanya adalah pimpinannya mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya.
2. Citra yang berlaku (*current image*), citra yang terdapat pada publik eksternal, yang berdasarkan pengalaman atau menyangkut miskinnya informasi dan pemahaman publik.
3. Citra yang diharapkan (*wish image*), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk suatu yang baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi secara lengkap.
4. Citra perusahaan (*corporate image*), citra dari suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya.
5. Citra majemuk (*multiple image*), banyaknya jumlah karyawan (individu), cabang, atau perwakilan dari sebuah lembaga atau organisasi dapat

memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan organisasi atau perusahaan tersebut secara keseluruhan.

Menurut Ruliana (2016: 237) jenis-jenis citra tentunya tergantung pada lembaga atau organisasi sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dan efektivitas *Public Relations* dalam pembentukan citra nyata, cermin, dan aneka ragam lembaga atau organisasi, erat juga kaitannya dengan kemampuan pemimpin dalam menyelesaikan tugas lembaga atau organisasi, baik secara individual maupun dengan tim.

#### 2.1.4 Proses Terbentuknya Citra Lembaga

Adapun proses terbentuknya citra dengan menunjukkan cara stimulus berasal dari dunia luar atau informasi diorganisasikan dalam mempengaruhi respon seperti bagan berikut:



## **Gambar 2.1** Model Pembentukan Citra

*Sumber: Dasar-Dasar Public Relations (Soemirat dan Ardianto, 2004: 115).*

Menurut Saputra (1995: 36) dimana citra terbentuk melalui persepsi-kognisi-motivasi-sikap. Model pembentukan citra menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar organisasi dan mempengaruhi respon. Stimulus yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak, maka proses selanjutnya tidak akan berjalan. Menurut Soemirat dan Ardianto (2004: 155) ada 4 komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap yang disebut oleh sebagai *"Picture in our head"* yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Stimulus : rangsangan (kesan) lembaga yang diterima dari luar untuk membentuk persepsi. Sensasi adalah fungsi alat indera dalam menerima informasi dari publik.
2. Pandangan, yaitu hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Individu akan memberikan makna terhadap stimulus berdasarkan pengalaman. Kemampuan persepsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh stimulus dapat memenuhi kognisi individu. Pandangan juga dapat diartikan sebagai persepsi. Menurut Mar'art (1981:22-23) persepsi merupakan proses pengamatan seseorang berasal dari kumpulan kognisi.
3. Kognisi, yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi kognisinya.

4. Motivasi, yaitu sikap yang akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang.
5. Sikap yaitu kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai dan menentukan apa yang disukai, diharapkan, diinginkan, sikap mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan.
6. Tindakan : akibat atau respon individu sebagai *organism* terhadap rangsangan-rangsangan yang berasal dari dalam diri maupun lingkungan.
7. Respons : tindakan- tindakan seseorang sebagai reaksi terhadap rangsangan atau stimulus.

Pada saat stimulus (rangsangan) diberikan, maka individu akan lanjut ke tahap selanjutnya yakni melakukan persepsi dimana persepsi ini memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai objek. Selanjutnya akan melakukan kognisi, dimana ia mengerti akan rangsangan yang diberikan. Setelah itu muncul dorongan untuk melakukan suatu kegiatan tertentu atau biasa disebut dengan motif atau motivasi. Terakhir munculah sikap, yang merupakan kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan terdapat perasaan mendalam menghadapi objek, ide, situasi, dan nilai.

Menurut Arafat (2006: 12) mengatakan bahwa citra yang baik dan *powerfull* merupakan harta yang tidak ternilai bagi perusahaan manapun karena citra perusahaan yang handal, kuat dan kokoh akan memberikan banyak manfaat sebagai berikut :

1. Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan barang dan jasa, dengan memiliki citra

yang positif maka hal ini dapat melindungi perusahaan dari serangan perusahaan saingan. Citra perusahaan yang baik dan kuat akan tumbuh menjadi kepribadian perusahaan oleh karena itu, perusahaan saingan tidak akan mudah menjiplak apa yang dilakukan perusahaan.

2. Menjadi perisai selama masa krisis. Ketika sebuah perusahaan berada pada masa kritis dan terlilit oleh masalah dan tercium oleh pihak media massa, maka dalam waktu singkat masyarakat luas akan mengetahuinya. Oleh karena perusahaan memiliki *image* yang baik maka sebagian besar masyarakat dapat memahami dan memaafkan kesalahan yang dialami oleh perusahaan tersebut yang menyebabkan perusahaan krisis.
3. Menjadi daya tarik eksekutif handal. Perusahaan yang memiliki citra positif tidak akan pernah mendapat kesulitan yang berarti merekrut karyawan-karyawan yang handal.
4. Menghemat biaya operasional. Perusahaan yang memiliki citra yang baik mudah dalam menjalankan programnya, sehingga biaya-biaya yang tidak diinginkan dapat dihindari.

Anggoro (2000: 67) mengatakan bahwa citra perusahaan yang baik tidak dapat dibeli tetapi didapat oleh perusahaan-perusahaan yang memiliki reputasi bagus umumnya memiliki 6 hal yaitu:

- a. Hubungan baik dengan pemuka masyarakat.
- b. Hubungan baik dengan pemerintah setempat.
- c. Rasa kebanggaan dalam organisasi atau lembaga dan diantara khalayak sasaran.

- d. Saling pengertian antara khalayak sasaran baik internal maupun eksternal.
- e. Meningkatkan kesetiaan para staff perusahaan.

hal yang membuat citra buruk adalah lembaga menghindar dari tanggung jawab atas pekerjaan atau tindakannya, kualitas pelayanan tidak baik, kesalahan pada produk yang di produksi. Ketika hal ini terjadi akan menciptakan sebuah opini publik. Opini ini akan akan berkembang menjadi suatu consensus bila masyarakat dalam segmen tertentu memiliki kesamaan tertentu. Kesamaan itu bisa merupakan kesamaan kekecewaan, kegembiraan, atau pengalaman emosional lainnya (Kasali, 2003: 25).

### **2.1.5 Pengukuran citra perusahaan**

Citra perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan (*impression*), kepercayaan (*beliefs*), dan sikap (*attitudes*), yang ada didalam benak konsumen atau masyarakat yang dapat diukur menggunakan indikator penilaian citra yang diungkapkan Sutojo, (2004: 96) sebagai berikut yakni; kesan, kepercayaan, sikap.

#### **a) Pengertian Kesan**

Kesan yang didapat konsumen atau masyarakat terhadap perusahaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra. Kesan terhadap program, atau pelayanan dan sebagainya dapat melihat citra perusahaan dimata masyarakat.

#### **b) Pengertian Kepercayaan**

Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya

yang konsisten, kompeten, jujur, adil bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati.

3 faktor yang dapat mengukur kepercayaan seseorang menurut Mayer (1995) yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*). Kemampuan mengacu pada potensi dan karakteristik yang memungkinkan suatu pihak dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik.
2. Kebaikan hati (*Benevolence*) Kebaikan hati merupakan kemauan pihak yang percaya dalam melakukan sesuatu yang baik yang saling menguntungkan antara dirinya dengan pihak yang dipercaya.
3. Integritas. Integritas berkaitan dengan bagaimana sikap perilaku atau kebiasaan pihak yang dipercaya dalam menjalankan bisnis. Hubungan antara integritas dan kepercayaan adalah merubah persepsi dari pihak yang dipercaya dalam mematuhi prinsip yang ditetapkan oleh pihak yang percaya.

Sementara dimensi kepercayaan menurut Robbins dan Judge (2007: 392) dalam mengevaluasi kepercayaan publik terhadap perusahaan ada 5 yaitu :

1. Integritas (*Integrity*)  
Integritas meliputi kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan sesuatu hal yang kritical. Tanpa persepsi moral dan kejujuran yang dasar, dimensi yang lainnya tidak akan berarti.
2. Kompetensi (*Competence*)  
Teknik dan kemampuan dalam berinteraksi membangun kepercayaan. Misalnya bagaimana mendengarkan seseorang, bagaimana berbicara dan mengucapkan sesuatu agar terjadi proses kepercayaan.

3. Konsistensi (*Consistency*)

Konsistensi berhubungan dengan sesuatu yang dapat dipercaya , tingkat prediksi terhadap seseorang, dan penanganan menangani situasi.

4. Loyalitas (*Loyaliti*)

Kemampuan untuk melindungi dan menyelamatkan seseorang dari orang lain. kepercayaan mempersyaratkan kita tergantung seseorang untuk tidak mencari kesempatan.

5. Keterbukaan (*Openness*)

Kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya. Tanpa keterbukaan tidak mungkin akan terjadi proses kepercayaan.

**c) Pengertian Sikap**

Indikator lain dari pengukuran citra adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik. Sebaliknya jika sikap yang ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang di mata masyarakat. Sikap yaitu kecenderungan bertindak, berpresepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai dan menentukan apa yang disukai, diharapkan, diinginkan, sikap mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan

Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap, dan berlangsung dengan cara sebagai berikut :

- a. Komponen kognitif yaitu, sikap yang menggambarkan pengetahuan dan persepsi terhadap suatu objek sikap. Pengetahuan dan persepsi tersebut diperoleh melalui pengalaman langsung dari objek sikap tersebut dan informasi dari berbagai sikap.
- b. Komponen afektif yaitu, menggambarkan perasaan dan emosi seseorang terhadap suatu produk atau pelayanan. Perasaan itu merupakan evaluasi menyeluruh terhadap objek sikap.
- c. Komponen konatif yaitu, menggambarkan kecenderungan dari seseorang untuk melakukan tindakan tertentu yang berkaitan dengan objek sikap. Konatif juga bisa meliputi perilaku yang sesungguhnya terjadi.

Menurut Roeslan, (1998: 25) untuk mengukur citra perusahaan baik citra positif maupun negatif diperlukan alat ukur untuk mengetahui citra perusahaan tersebut. ada empat hal yang digunakan sebagai alat pengukur pembentukan citra perusahaan, yaitu kepercayaan, realitas, kepuasan, kesadaran, ketertarikan, niat dan implementasi.

Menurut Arafat (2006: 12) mengatakan bahwa citra yang baik dan *powerfull* merupakan harta yang tidak ternilai bagi perusahaan manapun karena citra perusahaan yang handal, kuat dan kokoh akan memberikan banyak manfaat sebagai berikut :

1. Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan barang dan jasa, dengan memiliki citra yang positif maka hal ini dapat melindungi perusahaan dari serangan perusahaan saingan. Citra perusahaan yang baik dan kuat akan tumbuh

menjadi kepribadian perusahaan oleh karena itu, perusahaan saingan tidak akan mudah menjiplak apa yang dilakukan perusahaan.

2. Menjadi perisai selama masa krisis. Ketika sebuah perusahaan berada pada masa kritis dan terlilit oleh masalah dan tercium oleh pihak media massa, maka dalam waktu singkat masyarakat luas akan mengetahuinya. Oleh karena perusahaan memiliki *image* yang baik maka sebagian besar masyarakat dapat memahami dan memaafkan kesalahan yang dialami oleh perusahaan tersebut yang menyebabkan perusahaan krisis.
3. Menjadi daya tarik eksekutif handal. Perusahaan yang memiliki citra positif tidak akan pernah mendapat kesulitan yang berarti merekrut karyawan-karyawan yang handal.
4. Menghemat biaya operasional. Perusahaan yang memiliki citra yang baik mudah dalam menjalankan programnya, sehingga biaya-biaya yang tidak diinginkan dapat dihindari.

Anggoro (2000: 67) mengatakan bahwa citra perusahaan yang baik tidak dapat dibeli tetapi didapat oleh perusahaan-perusahaan yang memiliki reputasi bagus umumnya memiliki 5 hal yaitu:

1. Hubungan baik dengan pemuka masyarakat.
2. Hubungan baik dengan pemerintah setempat.
3. Rasa kebanggaan dalam organisasi atau lembaga dan diantara khalayak sasaran.
4. Saling pengertian antara khalayak sasaran baik internal maupun eksternal.
5. Meningkatkan kesetiaan para staff perusahaan.

hal yang membuat citra buruk adalah lembaga menghindar dari tanggung jawab atas pekerjaan atau tindakannya, kualitas pelayanan tidak baik, kesalahan pada produk yang di produksi.

### **2.1.6 Peran Citra**

Organisasi atau perusahaan pasti memiliki nilai-nilai atau karakteristik unik yang ingin dijaga. Hal ini sering dikenal dengan citra perusahaan. Keberadaan citra perusahaan bersumber dari pengalaman atau upaya komunikasi sehingga penilaian dan pengembangannya terjadi pada kedua hal tersebut.

Menurut Rangkuti (2006: 44) faktor-faktor yang berengaruh terhadap citra perusahaan adalah :

1. Reputasi image perusahaan dimata masyarakat yang baik menimbulkan persepsi terhadap citra perusahaan, sehingga masyarakat atau publik memaafkan suatu kesalahan selanjutnya.
2. Jaminan atas layanan yang berkualitas jaminan atas pelayanan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi atas citra perusahaan untuk tahap pelayanan secara keseluruhan.
3. Penampilan fasilitas fisik situasi atas pelayanan fasilitas fisik dikaitkan dengan citra perusahaan sehingga mempengaruhi persepsi terhadap publik baik atau tidaknya citra perusahaan.
4. Komitmen organisasi yang dimiliki pegawai merupakan faktor yang berpengaruh terhadap citra perusahaan karena dengan komitmen yang baik dari pegawai, dapat berpengaruh terhadap citra perusahaan karena dengan komitmen yang baik dari pegawai, dapat berpengaruh terhadap persepsi

publik, sehingga dapat menimbulkan kesan perusahaan tersebut memiliki citra yang baik.

## **2.2 Hubungan Masyarakat**

### **2.2.1 Pengertian Humas**

Menurut Haris Munandar (1992: 9) menerjemahkan definisi humas dari Frank Jefkins yaitu humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Sedangkan R. Sudiro Muntahar (1985: 5) mengartikan humas sebagai suatu kegiatan usaha yang berencana yang menyangkut itikad baik, rasa simpati, saling mengerti, untuk memperoleh pengakuan, penerimaan dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa) untuk mencapai manfaat dan kesepakatan bersama”. Berdasarkan dua pendapat di atas pada dasarnya mempunyai pengertian yang sama mengenai humas, yaitu humas merupakan komunikasi yang terencana dengan menggunakan media kepada khalayaknya dan digunakan untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi.

### **2.2.2 Peran dan Tujuan Hubungan Masyarakat**

#### **1. Peran Hubungan Masyarakat**

Berbicara mengenai peran hubungan masyarakat, sangat erat hubungannya dengan fungsi humas. Menurut F. Rachmadi (1992: 21) fungsi utama *public relations* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan publiknya, intern maupun ekstern, dalam

rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga/organisasi. Rosady Ruslan (2005: 10) menjelaskan secara rinci empat peran utama hubungan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a) Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- b) Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- c) Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
- d) Membentuk *corporate image*, artinya peranan *public relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

Berdasarkan pendapat di atas, fungsi utama dari hubungan masyarakat adalah menumbuhkan hubungan baik dengan publiknya baik intern maupun ekstern sehingga tercipta opini publik yang menguntungkan lembaga/organisasi terkait. Peran hubungan masyarakat terbagi menjadi peran humas sebagai komunikator yaitu melakukan fungsi komunikasi sebagai penyebar berita disisi lain komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakn opini publik. Peran humas sebagai perantara (*mediator*), peran humas sebagai pembina relationship khususnya dalam menciptakan saling mempercayai dan saling memperoleh manfaat antara lembaga/organisasi dengan publiknya sebagai target sasaran.

Peran humas sebagai *back up management* yaitu fungsi *public relations* melekat pada fungsi manajemen, dalam aktivitas atau operasionalnya dikenal

dengan proses *public relations* yaitu penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), mengkomunikasikan (*communicating*), dan mengevaluasi (*evaluating*). Yang terakhir peran humas sebagai pembentuk citra lembaga/organisasi (*corporate image*) yang merupakan tujuan akhir dari aktivitas program kerja *public relations*.

## 2. Tujuan Hubungan Masyarakat

Pada tahap perencanaan program humas, hal yang pertama yang harus dilaksanakan adalah penetapan tujuan. Frida Kusumastuti (2002: 20) merumuskan tujuan humas sebagai berikut :

- a) Terpeliharanya saling pengertian.
- b) Menjaga dan membentuk saling percaya.
- c) Memelihara dan menciptakan kerjasama.

Berdasarkan pendapat tersebut tujuan humas pada intinya adalah menciptakan dan memelihara hubungan saling percaya dengan publik dalam rangka menjalin kerjasama yang baik.

## 3. Tugas Hubungan Masyarakat

Menurut F. Rachmadi (1992: 23) dijelaskan beberapa tugas pokok humas adalah :

- 1) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi/pesan secara lisan, tertulis atau melalui gambar (visual) kepada publik, sehingga publik mempunyai pengertian yang hal ikhwal perusahaan atau lembaga, segenap tujuan serta kegiatan yang dilakukan.
- 2) Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum/masyarakat.

- 3) Mempelajari dan melakukan analisis reaksi publik terhadap kebijakan perusahaan/lembaga, maupun segala macam pendapat (*public acceptance dan non-acceptance*).
- 4) Penyelenggaraan hubungan baik dengan masyarakat dan media massa untuk memperoleh penerimaan publik (*public favour*), pendapat umum (*public opinion*) dan perubahan sikap.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tugas pokok dari humas adalah bertanggung jawab atas segala informasi yang diberikan kepada publiknya kemudian menganalisis reaksi publik terhadap suatu lembaga atau organisasi.

### **2.2.3 Bentuk Hubungan Masyarakat**

Oemi Aburrachman (1995: 34) membagi hubungan masyarakat kedalam dua bentuk yaitu :

1. *Interval Public Relations* yaitu sekelompok orang bekerja didalam suatu organisasi.
2. *External Public Relations* yaitu komunikasi yang dijalin dengan kelompok orang-orang diluar organisasi, masyarakat dan pemerintah. Selanjutnya dijelaskan kegiatan humas eksternal dan kegiatan humas internal oleh B.

Suryosubroto (2004: 163) sebagai berikut :

- 1) Kegiatan Eksternal
  - a) Secara langsung (tatap muka)
  - b) Secara tidak langsung (melalui media)
- 2) Kegiatan Internal
  - a) Secara langsung (tatap muka)

b) Secara tidak langsung (melalui media tertentu)

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas dapat diketahui bahwa hubungan masyarakat pada lembaga pemerintah (Basarnas) dapat berupa hubungan dengan publik eksternal maupun hubungan dengan publik internal, serta kegiatan yang dilakukan humas dalam menjalankan tugasnya mencakup kegiatan internal yang merupakan kegiatan publisitas kedalam, sasarannya orang-orang yang berada didalam suatu badan atau organisasi, dan kegiatan eksternal yang merupakan kegiatan publisitas keluar yang sasarannya adalah masyarakat diluar organisasi.

#### **2.2.4. Proses Hubungan Masyarakat**

Menurut F. Rachmadi (1992: 111) yang mengutip pendapat dari Cultip dan Center kegiatan *public relations* dilakukan melalui proses sebagai berikut :

- 1) Penemuan fakta (*fact finding*)
- 2) Perencanaan (*planning*)
- 3) Komunikasi (*communication*)
- 4) Evaluasi (*evaluation*)

Berdasarkan pendapat tersebut, dijelaskannya tentang tahapan-tahapan proses humas, pada intinya hubungan masyarakat (*public relations*) merupakan proses penemuan fakta dan perencanaan untuk mengetahui situasi dan opini publik dengan cara berkomunikasi kemudian mengevaluasinya untuk mengetahui pengaruhnya terhadap publik.

### **2.3 Lembaga Basarnas**

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 83 Tahun 2016 Lembaga Basarnas atau Badan SAR Nasional adalah lembaga pemerintah yang bergerak dibidang pencarian dan pertolongan ( *Search and Rescue* ) yang awalnya dibawah naungan Departemen Perhubungan. Dalam melaksanakan tugas pokoknya memerlukan dukungan dan partisipasi dari semua pihak dalam memanfaatkan berbagai fasilitas sarana, prasarana personil dan material yang dimiliki oleh berbagai instansi pemerintah, swasta, organisasi, masyarakat.

Terhadap musibah bencana alam operasi SAR merupakan salah satu rangkaian dari siklus penanganan kedaruratan penanggulangan bencana alam. Siklus tersebut terdiri dari pencegahan (*mitigasi*), kesiagaan (*preparedness*), tanggap darurat (*response*) dan pemulihan (*recovery*), dimana operasi SAR merupakan bagian dari tindakan dalam tanggap darurat. Pada dasarnya kegiatan SAR ini dilaksanakan oleh negara-negara di seluruh dunia, oleh sebab itu pengaturan mengenai SAR telah disepakati juga dalam konvensi internasional yang tentunya akan mengikat bagi negara-negara yang telah mengesahkan perjanjian. ([www.basarnas.go.id](http://www.basarnas.go.id)) .

### **2.3.1 Sarana SAR**

#### **a. Sarana SAR Udara**

Sebagai komponen pendukung keberhasilan pelaksanaan operasi SAR, sarana SAR telah diupayakan untuk selalu tetap beriringan dengan kemajuan IPTEK baik kualitas maupun kuantitasnya. Sarana udara yang dimiliki Basarnas adalah helikopter.

#### **b. Sarana SAR Laut**

Untuk mendukung kegiatan SAR dalam penanganan musibah diperairan, yang terjadi disetiap wilayah, maka dibutuhkan sarana SAR laut pada saat pelaksanaan operasi SAR. Sarana laut yang dimiliki Basarnas adalah *boat*, guna untuk mendukung upaya SAR di laut Basarnas telah didukung dengan *rescue boat*.

c. Sarana SAR Darat

Sebagai komponen pendukung keberhasilan pelaksanaan operasi SAR, sarana dan peralatan SAR diupayakan untuk selalu beriringan dengan kemajuan IPTEK baik kualitas maupun kuantitasnya. Sarana penunjang operasi pertolongan terhadap musibah yaitu *rescue truck*, *rescue car*.

### 2.3.2 Aktivitas Basarnas

Menurut Mulyono (2000: 1-26) aktivitas artinya “ kegiatan atau keaktifan”. Jadi segala sesuatu yang dilakukan atau kegiatan-kegiatan yang terjadi baik fisik maupun non fisik merupakan suatu aktivitas. Menurut Sriyono aktivitas adalah segala kegiatan yang dilaksanakan baik secara jasmani atau rohani.

Sedangkan aktivitas Basarnas adalah segala sesuatu kegiatan yang dilakukan untuk bergerak dibidang pencarian dan pertolongan dan kegiatan SAR sampai dengan melakukan evakuasi terhadap korban sebelum diadakan penanganan berikutnya. Sesuai dengan peraturan kepala SAR Nasional No. 22 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan operasi SAR menyatakan ada beberapa kegiatan SAR yang terdiri atas lima tahap yaitu: tahap menyadari, tahap tindak awal, tahap perencanaan, tahap operasi dan tahap pengakhiran.

Penyelenggaraan operasi SAR, ada 5 komponen SAR yang merupakan bagian dari sistem SAR yang harus dibangun kemampuannya, agar pelayanan jasa SAR dapat dilakukan dengan baik. Komponen-komponen tersebut antara lain:

1. Organisasi (*SAR Organization*), merupakan struktur organisasi SAR, meliputi aspek pengerahan unsur, koordinasi, komando dan pengendalian, kewenangan, lingkup penugasan dan tanggung jawab penanganan musibah
2. Komunikasi (*Communication*), sebagai sarana untuk melakukan fungsi deteksi adanya musibah, fungsi komando dan pengendalian operasi dan koordinasi selama operasi SAR
3. Fasilitas (*SAR Facilities*), adalah komponen unsur, peralatan/perlengkapan serta fasilitas pendukung lainnya yang dapat digunakan dalam operasi/misi SAR.
4. Pertolongan Darurat (*Emergency Cares*), adalah penyediaan peralatan atau fasilitas perawatan darurat yang bersifat sementara ditempat kejadian, sampai ketempat penampungan atau tersedianya fasilitas yang memadai.
5. Dokumentasi (*Documentation*), berupa pendataan laporan, analisa serta data kemampuan operasi SAR guna kepentingan misi SAR yang akan datang.

Lingkup tugas pokok dan fungsi Basarnas sesuai dengan Peraturan Presiden No. 36 Tahun 2006 Basarnas bertanggungjawab untuk menangani musibah kecelakaan transportasi, bencana alam, dan musibah bencana lainnya, merupakan garda depan (*front line*) dalam proses pencarian, pertolongan, dan evakuasi

korban manusia dan harta benda dalam wilayah yurisdiksi. Tugas Basarnas akan dapat terlaksana dengan baik jika didukung dengan ketersediaan dan kesiapan seluruh elemen utama Basarnas dan institusi pendukung lainnya secara terintegrasi baik pada tingkatan substrukturnya (institusi/ kelembagaan, Sumber Daya Manusia, pembiayaan), pada tingkatan infrastrukturnya (prasarana dan sarananya), maupun pada tingkatan suprastrukturnya (regulasi, peraturan, perundangan, serta kewenangan lainnya) secara sistemik dan terintegrasi. Bangunan infrastruktur, meliputi kondisi prasarana dan sarana utama, prasarana dan sarana pendukung, bangunan kantor SAR.

Operasi SAR akan berhasil dengan baik jika berbagai potensi yang bergabung dalam operasi SAR dikendalikan secara terpadu, melaksanakan operasi SAR sesuai dengan rencana operasi yang telah dibuat. Sehingga pelaksanaan operasi SAR tidak berjalan masing-masing, organisasi operasi adalah sebagai berikut :

1. **SC** (*SAR Coordinator*) dijabat oleh Kepala Badan SAR Nasional, dapat di delegasikan kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Madya.
2. **SMC** (*SAR Mission Coordinator*) dijabat oleh pejabat Basarnas/ Kantor SAR/ pejabat dari Instansi lain yang memenuhi persyaratan kualifikasi, mampu memimpin dan mengendalikan tugas SAR secara terkoordinasi dan terpadu.
3. **OSC** (*On Scene Coordinator*) dijabat oleh Kapten/ nahkoda kapal, yang armadanya datang pertama kali ditempat musibah (pelayaran dan penerbangan). OSC ini bekerja terus hingga ada yang menggantikannya.

4. **SRU** (*Search and Rescue Unit*) yaitu satuan tugas SAR yang terdiri dari beberapa kapal, pesawat terbang dan Tim Rescue. Satgas SAR di tiap lokasi musibah dipimpin oleh seorang OSC.

### **2.3.3 Proses Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun.**

Pos Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BNPP) Danau Toba yang berlokasi di Parapat mendapatkan laporan tenggelamnya Sinar Bangun dari masyarakat sekitar pukul 17.40 WIB dan langsung mempersiapkan tim untuk melakukan pertolongan. Dua puluh menit kemudian, tim penolong sudah bertolak menuju lokasi kejadian. Sekitar pukul 18.45 WIB tim BNPP bersama Kepolisian Perairan dan masyarakat setempat membantu proses evakuasi.

Lokasi kejadian berjarak sekitar 3 Km dari Pelabuhan Tigras, tepatnya pada koordinat 02°47' 01" LU – 98° 46' 34" BT. Jarak lokasi kejadian dari Pos SAR Parapat sekitar 12,19 NM dengan arah barat laut (308°). Wilayah administratif kecelakaan kapal tersebut terletak di Desa Tigras, Kecamatan Dolok Pardamean, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara.

Operasi pencarian dan pertolongan gabungan yang dipimpin langsung oleh Kepala BNPP diikuti oleh berbagai unsur seperti TNI, Polri, BPBD, Pemda dan masyarakat yang secara sukarela ikut dalam operasi SAR. Adapun lama operasi SAR pencarian Sinar Bangun memakan waktu selama 16 hari dan posko SAR di tempatkan di Pelabuhan Tigras, Kabupaten Simalungun. Berikut kegiatan pelaksanaan operasi SAR yang dilakukan dari hari ke-1 sampai hari ke-16.

1. Hari ke-1 (Senin, 18 Juni 2018)

Setelah mendapatkan informasi 20 menit kemudian, pukul 18.00 WIB Pos SAR Parapat bergerak menuju lokasi dengan menggunakan Rescue Boat 8 (RB) 412 ditempuh dengan waktu 40 menit, serta berkoordinasi dengan TNI, Polri, Ditjen Perhubungan dan potensi terkait lainnya untuk memberikan bantuan pencarian dan pertolongan. Hasil operasi SAR pada tanggal 18 Juni 2018 (hari ke-1), Tim SAR gabungan telah menemukan 1 korban dalam keadaan meninggal dunia pada koordinat  $2^{\circ} 47' 7.09''$  LU –  $98^{\circ} 46' 36.00''$  BT dengan jarak sekitar 2 Km dan arah Barat Daya ( $223^{\circ}$ ) dari Pelabuhan Tigras.

## 2. Hari ke-2 (Selasa, 19 Juni 2018)

Kepala Kantor Pencarian dan Pertolongan Medan selaku SAR Mission Coordinator<sup>9</sup> (SMC) memimpin langsung tim SAR gabungan operasi pencarian dan pertolongan dengan membagi menjadi 2 tim. Tim SAR satu melakukan pencarian di permukaan air dengan menggunakan *Rescue Boat* (RB) 412, *Rigid Inflatable Boat*<sup>10</sup> (RIB) dan *Landing Craft Rubber*<sup>11</sup> (LCR) dengan luas area pencarian sekitar 5 Km<sup>2</sup>. Tim SAR dua melakukan penyelaman di bawah air di sekitar lokasi kejadian. Hasil pencarian sampai dengan pukul 17.00 WIB nihil. Pada tanggal 19 Juni 2018 Kantor Pusat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BNPP) mengirimkan tim *BNPP Special Group* (BSG) dan tim teknis dengan membawa peralatan: *Retinor*, *ROV* dan peralatan selam yang dipimpin oleh Direktur Operasi Pencarian dan Pertolongan.

## 3. Hari ke-3 (Rabu, 20 Juni 2018)

Pukul 07.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 10 Km<sup>2</sup>. Pada pukul 08.00 WIB Tim SAR

gabungan menemukan 1 korban berjenis kelamin perempuan dalam kondisi meninggal dunia pada koordinat 02° 46' 15" LU – 98° 49' 16" BT (arah tenggara / 132° / 4,2 Km dari Posko Tigaras). Kemudian pukul 10.00 WIB, Tim SAR gabungan kembali menemukan 1 orang korban berjenis kelamin perempuan dalam kondisi meninggal dunia pada koordinat 02° 45' 49" LU – 98° 48' 15" BT (arah tenggara / 140° / 4,3 km dari Posko Tigaras). Hasil operasi SAR hari ke-3 sampai dengan pukul 18.00 WIB telah menemukan 2 orang dalam keadaan meninggal dunia dan dievakuasi ke Posko Tigaras yang selanjutnya dibawa ke rumah sakit rujukan Simalungun untuk diserahkan kepada tim *Disaster Victim Identification* (DVI)<sup>12</sup> Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

#### 4. Hari ke-4 (Kamis, 21 Juni 2018)

Kepala BNPP selaku SAR *Coordinator* (SC) tiba di Posko Tigaras, selanjutnya pukul 07.00 WIB, tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 15 km<sup>2</sup> ke arah timur berdasarkan perkiraan pergerakan korban dengan memperhitungkan data arus dan angin dari Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG). Metode pencarian terbagi menjadi 3, yaitu: 1. Pencarian di permukaan air menggunakan sarana KN SAR 412, 3 RIB dan 6 LCR; 2. Penyelaman sampai dengan kedalaman 40 meter oleh tim BNPP, Satuan Intai Amfibi (Taifib), Komando Pasukan Katak (Kopaska) dan Detasemen Jala Mangkara (Denjaka) TNI AL. 3. Pencarian menggunakan ROV oleh BNPP; Hasil operasi SAR hari ke-4 sampai dengan pukul 18.00 WIB oleh tim penyisiran pantai telah ditemukan sandal yang diduga milik korban.

#### 5. Hari ke-5 (Jumat, 22 Juni 2018)

Kepala BNPP memimpin langsung pelaksanaan operasi SAR. Helikopter BNPP (HR-3604) diberangkatkan dari Lapangan Udara Atang Sandjaja (ATS) menuju Posko Tigaras untuk mendukung operasi SAR. Pukul 07.00 WIB Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 20 km<sup>2</sup> ke arah timur berdasarkan perkiraan pergerakan korban dengan memperhitungkan data arus dan angin dari BMKG. Metode pencarian terbagi menjadi 5, yaitu:

1. Pencarian di permukaan air menggunakan sarana KN SAR 412, 3 RIB dan 6 LCR.
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 5 Km;
3. Penyelaman sampai dengan kedalaman 40 meter oleh tim BNPP, Taifib, Kopaska dan Denjaka.
4. Pencarian menggunakan ROV oleh BNPP
5. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dan MBES dari Pushidros TNI AL.

Hasil operasi SAR hari ke-5 sampai dengan pukul 18.00 WIB telah ditemukan helm, sandal, jaket penolong Sumut II, pelampung penolong dan styrofoam oleh Tim Pencari Relawan. Hasil pemindaian di bawah permukaan air dari Pushidros TNI AL belum membuahkan hasil.

#### 6. Hari ke-6 (Sabtu, 23 Juni 2018)

BNPP mendatangkan MBES dari Kantor BNPP Tanjung pinang ke Posko Tigaras. Pada pukul 07.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 25 km<sup>2</sup> ke arah timur berdasarkan

perkiraan pergerakan korban dengan memperhitungkan data arus dan angin dari BMKG. Metode pencarian terbagi menjadi 5, yaitu:

1. Pencarian melalui udara menggunakan helikopter BNPP.
2. Pencarian di permukaan air menggunakan sarana KN SAR 412, 3 unit RIB dan 6 unit LCR.
3. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 10 Km.
4. Pencarian menggunakan *ROV* oleh Tim BNPP.
5. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dari Pushidros TNI AL.

Hasil operasi SAR hari ke-6 sampai dengan pukul 18.00 WIB telah ditemukan serpihan kapal, sepatu anak warna biru, drum minyak dan topi berwarna merah oleh Tim Pencari Relawan. Hasil pemindaian di bawah permukaan air dari Pushidros TNI AL belum membuahkan hasil.

#### 7. Hari ke-7 (Minggu, 24 Juni 2018)

Pukul 07.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR dengan memperluas area pencarian hingga 35 km<sup>2</sup> ke arah timur berdasarkan perkiraan pergerakan korban dengan memperhitungkan data arus dan angin dari BMKG. Metode pencarian terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Pencarian di permukaan air menggunakan sarana KN SAR 412, 3 unit RIB dan 6 unit LCR.
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 15 Km.
3. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dari Pushidros TNI AL dan MBES oleh BNPP. Hasil operasi SAR hari ke-7 sampai dengan pukul 18.00 WIB telah ditemukan jaket penolong Sumut II, sandal, tupperware,

stirofoam, helm, boneka, tutup termos, sarung. Hasil pemindaian di bawah permukaan air dari Pushidros TNI AL dan BNPP berhasil mendeteksi dugaan objek pada posisi koordinat 2° 47' 3.835" N – 098° 46' 10.767" E di kedalaman 450 meter.

Hasil koordinasi antara BNPP, Tim SAR gabungan, Forkopimda serta pihak keluarga, disepakati operasi SAR diperpanjang hingga tanggal 27 Juni 2018 (selama 3 hari). Perpanjangan Tahap Pertama Operasi Pencarian (Hari ke 8 – ke 10).

8. Hari ke-8 (Senin, 25 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 4, yaitu:

1. Pencarian melalui udara menggunakan helikopter;
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 20 Km
3. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dan MBES; 4. Melaksanakan penggarukan dengan jangkar menggunakan 2 Kapal Fery (Sumut I dan Sumut II) dan 4 Kapal Kayu.

Hasil operasi SAR hari ke-8 sampai dengan pukul 18.00 WIB, telah ditemukan jaket penolong, pelampung, helm, sandal, sepatu, KTP dan SIM oleh tim relawan. Sedangkan hasil pemindaian di bawah permukaan air SSS dan MBES dan penggarukan menggunakan tali dan jangkar nihil.

9. Hari ke-9 (Selasa, 26 Juni 2018)

BNPP mendatangkan *ROV* dari BPPT termasuk operator. Operasi pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 5, yaitu:

Pencarian melalui udara menggunakan helikopter;

1. Penyapuan dengan menggunakan 2 unit pukat harimau;
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 25 Km;
3. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dan MBES
4. Melaksanakan penggarukan dengan jangkar menggunakan 2 kapal penyeberangan (Sumut I dan Sumut II).

Hasil operasi SAR hari ke-9 untuk pencarian di atas permukaan nihil. Hasil pemindaian di bawah permukaan air SSS dan MBES juga masih nihil. Pada pukul 15.00 WIB dilaksanakan verifikasi jumlah korban di Posko Gabungan Tigaras dengan menghadirkan Jasa Raharja, Kapolres Samosir, Kapolres Simalungun, BPBD, BMKG dan KNKT. Kemudian dilanjutkan dengan Press Release jumlah korban yang terverifikasi dengan data sebagai berikut dengan jumlah penumpang di atas kapal sebanyak 188 orang, dengan rincian jumlah selamat 21 orang, meninggal dunia 3 orang dan hilang 164 orang.

10. Hari ke-10 (Rabu, 27 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS, MBES dan *ROV* BPPT;
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 30 Km ke arah tenggara;

Hasil Operasi pemantauan dengan menggunakan SSS, MBES dan ROV BPPT mendeteksi dugaan objek dan ROV BPPT masih nihil. Perpanjangan Tahap Kedua Operasi Pencarian (Hari ke 11 – ke 13).

11. Hari ke-11 (Kamis, 28 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB dengan area pencarian sebagai berikut. Metode pencarian terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS, MBES dan ROV BPPT.
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 35 Km ke arah tenggara.

Hasil Operasi pemantauan dengan menggunakan SSS, MBES dan ROV BPPT masih terus dilakukan. Pada pukul 14.10 WIB ROV BPPT berhasil menemukan objek jenazah, sepeda motor, tempat duduk kapal dan helm pada koordinat  $2^{\circ} 47' 4.144''$  N –  $098^{\circ} 45' 10.560''$  E di kedalaman 450 meter. Pada pukul 16.00 WIB, Kepala BNPP didampingi Ketua KNKT, Dirjen Perhubungan Darat melaksanakan konferensi pers di Kantor Pusat terkait dengan penemuan jenazah di dasar Danau Toba dengan kedalaman 450 meter.

12. Hari ke-12 (Jumat, 29 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS, MBES dan ROV BPPT.

2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 40 Km ke arah tenggara;

Hasil operasi pemantauan dengan menggunakan SSS dan MBES masih tetap dilaksanakan sedangkan *ROV* BPPT mengalami kendala karena tersangkut tali yang diduga dari Sinar Bangun 4.

13. Hari ke-13 (Sabtu, 30 Juni 2018)

Operasi Pencarian dimulai pukul 07.00 WIB s.d pukul 18.00 WIB, Tim SAR gabungan melanjutkan operasi SAR. Metode pencarian terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Pemindaian di bawah permukaan air menggunakan SSS dan MBES;
2. Penyisiran pantai dengan berjalan kaki oleh tim relawan sejauh 45 Km ke arah tenggara;
3. Pukul 14.00 s.d 19.00 WIB melaksanakan penyapuan menggunakan pukat harimau dengan hasil nihil.

Hasil Operasi pemantauan dengan menggunakan SSS dan MBES masih tetap dilaksanakan sedangkan *ROV* BPPT tidak dapat bekerja karena masih tersangkut tali yang diduga dari Sinar Bangun 4. Pada pukul 20.00 WIB dilaksanakan upaya penarikan *ROV* yang tersangkut tali yang diduga merupakan tali Sinar Bangun 4, namun kabel *ROV* putus kemudian keberadaan *ROV* tidak terdeteksi dan diperkirakan hanyut. Perpanjangan tahap ketiga operasi pencarian (Hari ke 14 – ke 16).

14. Hari ke-14 (Minggu, 1 Juli 2018)

Pukul 07.00 WIB *ROV* ditemukan mengapung di tepi danau sekitar 3 Km dari posisi kabel *ROV* putus. Setelah diperiksa oleh tim ahli, *ROV* dinyatakan

mengalami kerusakan dan harus diperbaiki di Jakarta. Pada pukul 13.00 WIB dilaksanakan tatap muka antara pihak keluarga korban dengan Bupati Simalungun, BNPP, Forkompimda, KNKT dan Jasa Raharja dengan menghadirkan tokoh agama, tokoh adat, tokoh masyarakat Simalungun di Kantor Bupati Simalungun. Di samping itu juga diadakan tatap muka serupa di Posko Pelabuhan Simanindo Samosir antara Bupati Samosir, BNPP, pihak keluarga, tokoh agama dan tokoh masyarakat Samosir.

15. Hari ke-15 (Senin, 2 Juli 2018)

Pukul 10.00 WIB menerima kunjungan Kemenko Maritim, Kepala BNPP, Kepala BPPT, dan pejabat dari Kementerian Perhubungan di posko gabungan Tigaras. Kegiatan yang dilakukan adalah melaksanakan rapat terbatas, tatap muka dengan perwakilan keluarga korban dan tabur bunga.

16. Hari ke-16 (Selasa, 3 Juli 2018)

Pukul 10.00 WIB diadakan upacara keagamaan dan peletakan batu pertama monumen tragedi tenggelamnya Sinar Bangun 4 di Tigaras dilanjutkan dengan acara tabur bunga. Pada pukul 14.45 Wib Operasi SAR ditutup oleh SMC dengan menghadirkan seluruh tim SAR gabungan yang terlibat dalam operasi SAR. Selanjutnya tetap melaksanakan pemantauan dengan tetap mengaktifkan posko BNPP di Parapat.

### **2.3.4 Hasil Pencarian Kapal Sinar Bangun**

Operasi pencarian Kapal Sinar Bangun berlangsung selama 16 hari dan Basarnas menyatakan sebanyak 164 penumpang belum ditemukan. Hari pertama sampai hari ke-7 tim Basarnas dan gabungan masih menggunakan alat seadanya

dalam melakukan pencarian, kemudian pada Kamis, 21 Juni 2018 kapal dari Basarnas membawa alat *Multi Bema Scan Sonar* untuk melacak bangkai Kapal Sinar Bangun, akan tetapi alat tersebut belum juga dapat menembus kedalaman Danau Toba untuk mencari bangkai kapal dan alat tersebut hanya memiliki kemampuan 600 meter dan tim gabungan Basarnas tidak menemukan apa-apa (liputan6.com).

Setelah dilakukan pencarian selama delapan hari, tim gabungan telah menemukan sejumlah material yang diduga milik penumpang KM Sinar Bangun, barang yang ditemukan itu adalah helm, STNK, jaket, boneka, dan sepatu. Memasuki hari ke-13 masa pencarian korban pun diperpanjang 3 hari, hingga 3 Juli 2018 proses pencarian resmi dihentikan. Meskipun demikian Basarnas tetap memantau situasi lokasi kejadian dengan tujuan untuk bersiaga jika ditemukan korban Km Sinar Bangun di permukaan danau. Selama proses evakuasi, tim gabungan telah menemukan lokasi keberadaan KM Sinar Bangun. Kapal tersebut berada di kedalaman 450 meter di bawah permukaan Danau Toba dengan bantuan alat ROV (*Remotely operated vehicle*) bahkan tim berhasil merekam beberapa obyek yang berasal dari Kapal Sinar Bangun. Namun karena keterbatasan peralatan dan kondisi yang tidak memungkinkan, maka diputuskan bangkai kapal tidak diangkat ke darat.

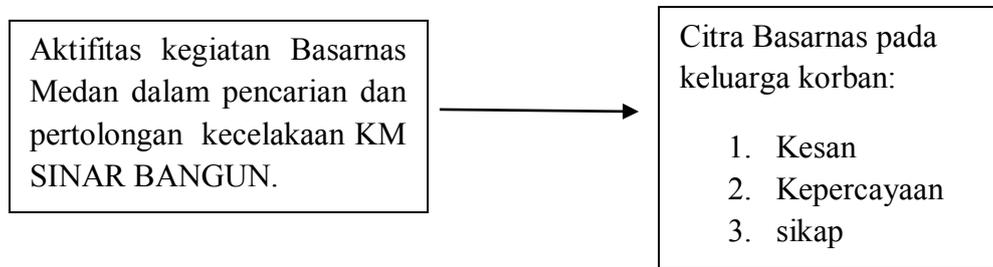
## 2.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti membuat kerangka konsep dengan memahami keterkaitan antara beberapa konsep dengan memahami keterkaitan beberapa teori, yaitu keterkaitan teori-teori ini akan membentuk rangkaian yang

berkesinambungan dilakukan dengan menggunakan pengukuran citra lembaga dituangkan dalam indikator-indikator sebagai berikut:



## Bagan 2.4 Kerangka Pemikiran



Aktivitas kegiatan Basarnas Medan dalam pencarian dan pertolongan kecelakaan Kapal Sinar Bangun dengan melakukan evakuasi terhadap korban sebelum diadakan penanganan berikutnya. Sesuai dengan peraturan kepala SAR Nasional No. 22 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan operasi SAR menyatakan ada beberapa kegiatan SAR yang terdiri atas lima tahap yaitu: tahap menyadari, tahap tindak awal, tahap perencanaan, tahap operasi dan tahap pengakhiran. Dari kegiatan yang dilakukan oleh Basarnas akan menciptakan bagaimana citra Basarnas dimasyarakat melalui kesan, kepercayaan, dan sikap keluarga korban Kapal Sinar Bangun.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian ini memusatkan diri pada suatu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. data studi kasus dapat diterima diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber. (Nawawi 2003 : 1).

Menurut Sugiono (2012: 13) karakteristik penelitian adalah sebagai berikut.

1. Dilakukan pada kondisi alamiah (sebagai lawannya eksperimen), langsung kesumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna data dibalik yang teramati.

Penelitian studi kasus akan kurang kedalamannya bila mana hanya dipusatkan pada fase tertentu saja atau salah satu aspek tertentu sebelum memperoleh gambaran umum tentang kasus tersebut. Dalam hal ini, penelitian ini berupaya menggambarkan citra lembaga Basarnas pada keluarga korban di

Kecamatan Simanindo dengan melihat kesan, kepercayaan, dan sikap keluarga korban terhadap lembaga Basarnas.

Menurut Endraswara (2012: 78) disebut sebagai studi kasus kolektif (*Collective Case Study*). Walaupun kasus yang diteliti lebih dari satu atau multi-kasus prosedurnya sama dengan studi kasus tunggal. Sebab studi multi-kasus ataupun multi-situs merupakan pengembangan dari metode studi kasus. Terkait dengan pertanyaan yang lazim diajukan dalam metode studi kasus, karena hendak memahami fenomena yang mendalam bahkan mengeksplorasi.

Penelitian ini peneliti akan menggunakan metode deskriptif dengan penelitian kualitatif yang memaparkan citra Basarnas Medan di mata keluarga kecamatan Simanindo dalam pencarian dan pertolongan pada tenggelamnya Kapal Sinar Bangun di Danau Toba.

### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Silalahi (2015: 435) teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empirik. Peneliti memilih menggunakan teknik deskriptif kualitatif, teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Prosedur pengumpulan data ialah data yang dianggap relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

#### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Penelitian kepustakaan yaitu mengumpulkan data dengan jalan membaca buku-buku atau literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini. Dalam penelitian kepustakaan ini teknik yang digunakan diantaranya:

- a. kutipan langsung yaitu mengutip secara langsung suatu buku-buku atau karya ilmiah lainnya tanpa mengubah keaslian kata-kata atau redaksinya.
  - b. kutipan tidak langsung yaitu mengutip suatu buku atau literatur lainnya dengan mengubah redaksi dan kalimatnya tanpa mengubah maknanya.
2. Wawancara Mendalam.

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung kepada informan secara sistematis dengan menggunakan pedoman wawancara dalam penelitian ini citra lembaga Basarnas dalam aktivitas pencarian dan pertolongan korban bencana alam pada masyarakat di kecamatan Simanindo.

Menurut Kriyanto (2008:100-102) selama observasi penelitian melakukan wawancara kepada orang-orang di dalamnya melalui wawancara pendahuluan, wawancara terstruktur, wawancara semistruktur, dan wawancara mendalam. Peneliti akan melakukan wawancara mendalam untuk pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan, dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat perekam.

3. Dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2014:82) bahwa hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik. Dalam metode ini, peneliti akan melengkapi data berupa tulisan-tulisan seperti catatan harian, dan foto-foto yang berkaitan dengan permasalahan peneliti.

### 3.3. Analisis Data

Teknik pengolahan data yang dilakukan penulis adalah deskriptif kualitatif. Analisa data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis cacatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman penulis tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi yang lain.

Sugiyono (2008: 236), menyatakan bahwa analisis data telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat

ditarik dan diverifikasi. Menurut Miles dan Huberman (2007:16) reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data yang akan peneliti lakukan adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan.

## 2. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (2007: 84) penyajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan. Menurut Harsono (2008:169) menyatakan bahwa sajian data berupa narasi kalimat, gambar/skema, jaringan kerja dan tabel sebagai narasinya. Peneliti akan melakukan penyajian data berupa narasi kalimat dan juga gambar untuk melengkapi data yang berkaitan dengan citra Basarnas Medan dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di kecamatan Simanindo.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman (2007:18). Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi.

Kesimpulan yang akan dikemukakan peneliti pada tahap awal akan didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan sesuai dengan teori yang diuraikan pada bab dua dalam artian konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali kelapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan yang kredibel

### 3.4 Pengujian Kredibilitas Data

Dalam penelitian ini pengujian kredibilitas dilakukan dengan cara triangulasi. Menurut Sugiyono (2014: 125) triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Peneliti dalam penelitian ini akan melakukan triangulasi teknik dengan cara wawancara, tinjauan kepustakaan dan dokumentasi. Triangulasi sumber dengan cara mengecek data yang diperoleh dan informan penelitian. Peneliti akan menggunakan Triangulasi waktu artinya pengumpulan data akan dilakukan pada berbagai kesempatan, siang, sore.

### 3.5 Informan Penelitian

1. Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, adapun yang akan menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Basarnas, Humas Basarnas.
2. Informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun yang akan menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah keluarga korban Kecamatan Simanindo dengan jumlah 2 keluarga
3. Informan tambahan, yaitu masyarakat yang memberikan informasi. Yang akan menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di lokasi kejadian tenggelamnya Kapal sinar Bangun dan menyaksikan situasi pencarian dan pertolongan yang dilakukan oleh tim Basarnas dengan jumlah 1 orang.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Kecamatan Simanindo

Simanindo adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Samosir, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Ibu kota kecamatan ini adalah Ambarita. Luas kecamatan Simanindo 198,20 Km<sup>2</sup>. Batas wilayahnya adalah Kecamatan Pangururan dan Ronggur Nihuta di sebelah Utara, Danau Toba di sebelah Selatan. Adapun desa yang ada di Kecamatan Simanindo adalah Tanjungan, Parbalohan, Pardomuan, Parmonangan, Huta Ginjang, Tomok, Garoga, Tuktuk Siadong, Ambarita, Martoba, Sihusapi, Maduma, Sakkal, Cinta Dame, Simarmata, Dosroha, Tomok Parsaoran, Unjur, Siallagan Pinda Raya, Marlumba, Simanindo. Di Kecamatan Simanindo terdapat pelabuhan kapal feri. Pelabuhan Simanindo ini sebagai tempat penyeberangan dari Pulau Samosir ke Pelabuhan Tigaras.

Sebuah peristiwa pernah terjadi di Pelabuhan Kapal Simanindo menuju Pelabuhan Tigaras yaitu tenggelamnya Kapal Sinar Bangun yang penumpangnya berasal dari berbagai tempat. Namun pada peristiwa itu ada juga penumpang kapal tersebut dari Kecamatan Simanindo yang menjadi korban peristiwa tenggelamnya Kapal Sinar Bangun. Adapun Korban yang meninggal dari Kecamatan Simanindo sebanyak 5 orang dari 3 keluarga yang tidak dapat ditemukan oleh para tim pencarian dan pertolongan korban yang salah satunya adalah Tim Basarnas. Sehingga perlu diketahui bagaimana citra Basarnas pada keluarga korban yang ada di Kecamatan Simanindo. Dalam penelitian ini langkah pertama yang peneliti

lakukan adalah mencari data dan lokasi rumah keluarga korban. Adapun lokasi tempat tinggal keluarga korban di Desa Sihusapi 2 keluarga, dan Desa Simanindo 1 keluarga, kemudian penulis melakukan wawancara kepada keluarga korban. Penelitian ini tidak hanya dilakukan pada korban tetapi dilakukan juga terhadap Instansi Basarnas Medan yang beralamat di Jl. Letjen Jamin Ginting No.99, Sidomulyo, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan Sumatera Utara karena peneliti mendapatkan data korban dan informasi dari Basarnas Medan.

## **4.2 Sejarah Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan**

### **4.2.1 Masa Terbentuknya BASARNAS**

Lahirnya organisasi SAR di Indonesia yang saat ini bernama BASARNAS diawali dengan adanya penyebutan "*Black Area*" bagi suatu negara yang tidak memiliki organisasi SAR. Dengan berbekal kemerdekaan, maka tahun 1950 Indonesia masuk menjadi anggota organisasi penerbangan internasional ICAO (*International Civil Aviation Organization*). Sejak saat itu Indonesia diharapkan mampu menangani musibah penerbangan dan pelayaran yang terjadi di Indonesia.

Sebagai konsekwensi logis atas masuknya Indonesia menjadi anggota ICAO tersebut, maka pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 1955 tentang Penetapan Dewan Penerbangan untuk membentuk panitia SAR. Panitia teknis mempunyai tugas pokok untuk membentuk Badan Gabungan SAR, menentukan pusat-pusat regional serta anggaran pembiayaan dan materil. Sebagai negara yang merdeka, tahun 1959 Indonesia menjadi anggota *International Maritime Organization* (IMO). Dengan masuknya Indonesia sebagai anggota ICAO dan IMO tersebut, tugas dan tanggung jawab SAR semakin mendapat perhatian. Sebagai negara yang besar dan dengan semangat

gotong royong yang tinggi, bangsa Indonesia ingin mewujudkan harapan dunia internasional yaitu mampu menangani musibah penerbangan dan pelayaran.

Dari pengalaman-pengalaman tersebut diatas, maka timbul pemikiran bahwa perlu diadakan suatu organisasi SAR Nasional yang mengkoordinir segala kegiatan-kegiatan SAR dibawah satu komando. Untuk mengantisipasi tugas-tugas SAR tersebut, maka pada tahun 1968 ditetapkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor T.20/I/2-4 mengenai ditetapkannya Tim SAR Lokal Jakarta yang pembentukannya diserahkan kepada Direktorat Perhubungan Udara. Tim inilah yang akhirnya menjadi embrio dari organisasi SAR Nasional di Indonesia yang dibentuk kemudian.

Pada tahun 1968 juga, terdapat proyek *South East Asia Coordinating Committee on Transport and Communications*, yang mana Indonesia merupakan proyek payung (*Umbrella Project*) untuk negara-negara Asia Tenggara. Proyek tersebut ditangani oleh *US Coast Guard* (Badan SAR Amerika), guna mendapatkan data yang diperlukan untuk rencana pengembangan dan penyempurnaan organisasi SAR di Indonesia. Kesimpulan dari tim tersebut adalah:

- 1 Perlu kesepakatan antara departemen-departemen yang memiliki fasilitas dan peralatan harus ada hubungan yang cepat dan tepat antara pusat-pusat koordinasi dengan pusat fasilitas SAR.
- 2 Pengawasan lalu lintas penerbangan dan pelayaran perlu diberi tambahan pendidikan SAR.
- 3 Bantuan radio navigasi yang penting diharapkan untuk pelayaran secara terus menerus.

- 4 Dalam kegiatan survey tersebut, tim *US Coast Guard* didampingi pejabat - pejabat sipil dan militer dari Indonesia, tim dari Indonesia membuat kesimpulan bahwa
- 5 Instansi pemerintah baik sipil maupun militer sudah mempunyai unsur yang dapat membantu kegiatan SAR, namun diperlukan suatu wadah untuk menghimpun unsur-unsur tersebut dalam suatu sistem SAR yang baik. Instansi-instansi berpotensi tersebut juga sudah mempunyai perangkat dan jaringan komunikasi yang memadai untuk kegiatan SAR, namun diperlukan pengaturan pemanfaatan jaringan tersebut.
- 6 Personil dari instansi berpotensi SAR pada umumnya belum memiliki kemampuan dan keterampilan SAR yang khusus, sehingga perlu pembinaan dan latihan.
- 7 Peralatan milik instansi berpotensi SAR tersebut bukan untuk keperluan SAR, walaupun dapat digunakan dalam keadaan darurat, namun diperlukan standardisasi peralatan.

#### **4.2.2 Perkembangan Organisasi Basarnas**

Berdasarkan hasil survey tersebut ditetapkan Keputusan Presiden Nomor 11 tahun 1972 tanggal 28 Februari 1972 tentang pembentukan Badan SAR Indonesia (BASARI). Adapun susunan organisasi BASARI terdiri dari:

- a) Pusat SAR Nasional (Pusarnas);
- b) Pusat-pusat Koordinasi Rescue (PKR);
- c) Sub-sub Koordinasi Rescue (SKR);

## Unsur-unsur SAR :

- 1 Pusarnas merupakan unit Basari yang bertanggungjawab sebagai pelaksana operasional kegiatan SAR di Indonesia. Walaupun dengan personil dan peralatan yang terbatas, kegiatan penanganan musibah penerbangan dan pelayaran telah dilaksanakan dengan hasil yang cukup memuaskan, antara lain Boeing 727-PANAM tahun 1974 di Bali dan operasi pesawat Twinotter di Sulawesi yang dikenal dengan operasi Tinombala.
- 2 Secara perlahan Pusarnas terus berkembang dibawah pimpinan (alm) Marsma S. Dono Indarto. Dalam rangka pengembangan ini pada tahun 1975 Pusarnas resmi menjadi anggota NASAR (*National Association of SAR*) yang bermarkas di Amerika, Sehingga Pusarnas secara resmi telah terlibat dalam kegiatan SAR secara internasional. Tahun berikutnya Pusarnas turut serta dalam kelompok kerja yang melakukan penelitian tentang penggunaan satelit untuk kepentingan kemanusiaan (*Working Group On Satelite Aided SAR*) dari *International Aeronautical Federation*.
- 3 Untuk lebih mengefektifkan kegiatan SAR, maka pada tahun 1978 Menteri Perhubungan selaku kuasa Ketua Basari mengeluarkan Keputusan Nomor 5/K.104/Pb-78 tentang penunjukkan Kepala Pusarnas sebagai Ketua Basari pada kegiatan operasi SAR di lapangan. Sedangkan untuk penanganan SAR di daerah dikeluarkan Instruksi Menteri Perhubungan IM 4/KP/Phb-78 untuk membentuk Satuan Tugas SAR di KKR (Kantor Koordinasi Rescue).

- 4 Untuk efisiensi pelaksanaan tugas SAR di Indonesia, pada tahun 1979 melalui Keputusan Presiden Nomor 47 tahun 1979, Pusarnas yang semula berada dibawah Basari, dimasukkan kedalam struktur organisasi Departemen Perhubungan dan namanya diubah menjadi Badan SAR Nasional (BASARNAS).

Pusarnas menjadi Basarnas, Kepala Pusarnas yang semula eselon II menjadi Kepala Basarnas eselon I. Demikian juga struktur organisasinya disempurnakan dan Kabasarnas membawahi 3 pejabat eselon II. Dalam perkembangannya keluar Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 80 tahun 1998 tentang Organisasi Tata Kerja Basarnas, yang salah satu isinya mengenai pejabat eselon II di Basarnas, yaitu:

- a) Sekretaris Badan;
- b) Kepala Pusat Bina Operasi;
- c) Kepala Pusat Bina Potensi;

Adanya organisasi SAR akan memberikan rasa aman dalam penerbangan dan pelayaran. Sejalan dengan perkembangan moda transportasi serta kemajuan IPTEK di bidang transportasi, maka mobilitas manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lain dalam lingkup nasional maupun internasional mempunyai resiko yang tinggi terhadap kemungkinan terjadinya kecelakaan yang menimpa pengguna jasa transportasi darat, laut dan udara.

Penerbangan dan pelayaran internasional yang melintasi wilayah Indonesia membutuhkan jaminan tersedianya penyelenggaraan SAR apabila mengalami musibah di wilayah Indonesia. Tanpa adanya hal itu maka Indonesia akan dikategorikan sebagai "*black area*" untuk penerbangan dan pelayaran. Status

"*black area*" dapat berpengaruh negatif dalam hubungan ekonomi dan politik Indonesia secara internasional.

Terkait dengan masalah tersebut, Badan SAR Nasional sebagai instansi resmi pemerintah yang bertanggungjawab di bidang SAR ikut mempunyai andil yang besar dalam menjaga citra Indonesia sebagai daerah yang aman untuk penerbangan dan pelayaran. Dengan citra yang baik tersebut diharapkan arus transportasi akan dapat berjalan dengan lancar dan pada gilirannya akan meningkatkan perekonomian nasional Indonesia. Dengan 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 tentang Organisasi dan 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 telah menetapkan 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) di koordinasikan oleh Basarnas yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Presiden.

Menindak lanjuti Peraturan Pemerintah tersebut, Basarnas saat ini sedang berusaha mengembangkan organisasinya sebagai Lembaga Pemerintah Non

Departemen sebagai upaya menyelenggarakan pelaksanaan SAR yang efektif, efisien, cepat, handal, dan aman. Berdasarkan kajian dan analisa kelembagaan, sesuai dengan perkembangan dan tuntutan tugas yang lebih besar, pada Tahun 2007 dilakukan perubahan Kelembagaan dan Organisasi BASARNAS menjadi Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND), yang diatur secara resmi dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2007 tentang Badan SAR Nasional.

Sebagai LPND, BASARNAS berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Pada Perkembangannya, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2009, sebutan LPND berubah menjadi Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK), sehingga BASARNAS pun berubah menjadi BASARNAS (LPNK).

Sebagai LPNK, BASARNAS secara bertahap melepaskan diri dari struktur Kementerian Perhubungan. Namun hingga Tahun 2009, pembinaan administratif dan teknis pelaporan masih melalui Kementerian Perhubungan. Selanjutnya per Tahun 2007 BASARNAS (LPNK) akan langsung bertanggung jawab ke Presiden melalui Sekretariat Negara (Setneg).

#### **4.2.3 Visi dan Misi BASARNAS**

a) Visi

Mewujudkan Badan SAR Nasional yang andal, terdepan, dan unggul dalam pelayanan jasa SAR di wilayah NKRI.

b) Misi

- 1 Menyelenggarakan siaga terus-menerus dalam pencarian dan pertolongan penyelamatan, dan evakuasi kepada masyarakat dalam kecelakaan, bencana dan kondisi membahayakan manusia secara andal, efektif, cepat efisien, serta aman.
- 2 Melaksanakan koordinasi dengan instansi/ organisasi nasional maupun internasional dalam rangka menyelenggarakan operasi pencarian dan pertolongan (SAR), serta melakukan pemasyarakatan SAR untuk memaksimalkan potensi SAR.
- 3 Menyelenggarakan peningkatan kemampuan teknis dan manajerial organisasi dan senantiasa tumbuh, berkembang dan melakukan perbaikan di segala aspek secara berkesinambungan.
- 4 Melaksanakan pembinaan kemampuan dan kesiapan sumberdaya manusia serta koordinasi berkelanjutan agar setiap saat dapat melaksanakan tugas operasi pencarian dan pertolongan dengan sebaik-baiknya.
- 5 Menyediakan sarana dan prasarana operasi, peralatan komunikasi dan sistem informasi SAR sesuai dengan kebutuhan dalam rangka mewujudkan visi dan misi.

### 4.3 Bagan Struktur Organisasi Basarnas Medan





( Bagan 4.1. Struktur Organisasi Basarnas Medan)

Sumber : [www.Basarnas.medan.go.id](http://www.Basarnas.medan.go.id) data tahun 2015-2019

#### 4.4 Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti mulai dari tanggal 16 Juli 2019 sampai dengan tanggal 23 Juli 2019 di Kecamatan Simanindo tepatnya pada keluarga korban Kapal Sinar Bangun dan masyarakat yang berada di Tigaras yang mengetahui dan menyaksikan pencarian dan pertolongan korban oleh tim Basarnas. penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kajian pustaka dan

wawancara mendalam dan dokumentasi. Peneliti memilih informan dengan mengajukan berbagai pertanyaan yang sesuai dengan teori penelitian.

Berikut adalah hasil kerja keras peneliti yang telah dibantu dari berbagai informan untuk mencari jawaban dari tujuan peneliti ini yaitu bagaimana citra Basarnas Medan dalam pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo.

### 1. Informan I

2. Nama : Deny Budiawan
3. Usia : 39
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Muslim
6. Pekerjaan : Staf Siaga Basarnas
7. Sebagai : Informan Kunci

Bapak Deny Budiawan adalah salah satu anggota Basarnas Medan yang langsung terjun ke lokasi pencarian dan pertolongan KM Sinar Bangun dan yang merasakan bagaimana situasi dan kondisi pada saat itu. Dia memaparkan bagaimana tim Basarnas menyampaikan informasi dari awal pencarian dan pertolongan KM Sinar Bangun kepada keluarga korban dengan mengatakan,

“Baik, saya akan jelaskan mulai dari awal bagaimana tim dalam menyampaikan informasi. Jadi pada saat kecelakaan ada musibah atau bencana, disitu langsung terbentuk struktur organisasi SAR secara otomatis. struktur organisasi SAR itu SC (*SAR Coordinator*) yang dilangsungkan oleh kepala badan SAR yang menjadi korlap atau komandan lapangan yang melaksanakan operasi SAR, SMC (*SAR mission Coordinator*) yang dibantu oleh staf operasi, staf intelijen, staf humas yang berada di posko, OSC (*On Scene Coordinator*) dipandu oleh SMC, SRU (*Search and Rescue Unit*) yang berada dilapangan untuk sistem teknis dibawah pemandu SC. Jadi semua informasi-informasi ada di SRU yang dilaksanakan oleh OSC. Itulah prosedurnya apapun yang mereka dapatkan informasi, baik tanda-tanda

korban berupa topi, dompet, helm, baju dan lain-lain diserahkan ke OSC dan informasi ini diserahkan ke SNC langsung melalui staf operasi atau intelijen atau humas. Segala kendala selama melakukan operasi SAR yang berhak memberikan informasi adalah SNC. Jadi tim itu harus satu suara tidak boleh beda-beda.

Setelah mengatakan hal itu pak Beny juga menjelaskan apa-apa saja yang menjadi sarana informasi yang digunakan oleh tim dalam menyampaikan informasi kepada keluarga korban dan masyarakat. Penyampaian informasi yang dilakukan disampaikan secara langsung dan hal yang disampaikan secara tidak langsung dengan mengatakan,

Sarana yang kami gunakan selain disampaikan secara langsung kami juga memaparkan dari pertama kali melakukan pencarian yaitu nama-nama korban, jadwal pencarian yang kami lakukan, hasil kinerja kami yang dipampangkan di papan informasi yang ada di posko, dan informasi ini tidak langsung di sampaikan kemasyarakat.

Selama proses pencarian dan pertolongan pak Beny juga mengatakan bahwa hubungan masyarakat juga dilakukan dalam pencarian dan pertolongan namun tidak ditugaskan kepada Basarnas.

“intinya ya, hubungan masyarakat sudah dilaksanakan. Namun kebetulan hubungan masyarakat diserahkan kepada polisi, dan sudah dipampangkan di posko I dan posko II. Semua disana sudah di pampangkan yaitu korban yang sudah ditemukan dan korban yang belum ditemukan kepada masyarakat yang ada disitu jadi kami sebagai seorang Basarnas tidak mungkin lagi mengajak semua masyarakat atau korban supaya datang melihat informasi, karena dari awal kami sudah memaparkan bagaimana prosedurnya.”

Selain menjelaskan hubungan masyarakat yang dilakukan pada waktu itu pak Beny juga menjelaskan bagaimana prosedur kerja yang dilakukan oleh tim Basarnas dalam melakukan pencarian dan pertolongan dengan mengatakan

“Mulai dari pukul 07.00 Wib udah persiapan untuk keberangkatan kelokasi dan melakukan pencarian sampai jam 18.00 terkadang 17.00 dengan membawa informasi karena setelah itu kami tim Basarnas langsung rapat (*breafing*) lagi dan bukan cuma tim Basarnas saja tetapi semua tim gabungan melakukan itu.”

Ada beberapa hal yang menjadi kendala dan alasan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan yang mereka lakukan. Salah satunya adalah kedalaman Danau Toba yang membuat para tim tidak mampu untuk menyelaminya. Pak Beny juga mengatakan bahwa mereka sebagai tim Basarnas tidak takut kalau menyelam, hal ini dijelaskan dengan mengatakan,

“kendala yang paling utama adalah kedalaman dari Danau Toba yang luar biasa dalamnya. Tim penyelam hanya mampu mencapai 40 meter saja. Jujur saja itu udah penyelam yang paling hebatlah saya katakan. Karena pada kedalaman 30 meter dinginnya udah sangat mematikan dan disana orang bisa beku. Jadi Danau dan Laut itu berbeda, kalau itu tadi laut mau kedalaman berapapun mungkin bisa diselami, dan alasannya bagi kami sebagai tim Basarnas kami bukan takut, tapi kami juga tidak mungkin menghilangkan nyawa karena didalam sana bisa pecah gendang telinga dan bahkan paru-paru. Dan kami juga masih tetap mengutamakan keselamatan para tim.”

Beberapa kendala tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan yang mereka lakukan disampaikan kepada keluarga korban dan alasan yang tepat ada yang tidak disampaikan. Hal ini disampaikan Pak Beny dengan mengatakan,

“Waktu itu semua informasi kendala juga kami sampaikan sejauh mana kemampuan tim dalam melakukan penyelaman dan kami juga memberi tahu kedalaman Danau Toba seperti apa, dan para masyarakat maupun keluarga korban mengetahui itu, namun untuk alasan kami memang tidak memberi tahu, karena sangat tidak profesional apa bila itu diberitahukan. Jadi cukup tim dan yang memahami aja.”

Mengenai beberapa keluarga korban dan masyarakat yang pro dan kontra terhadap kinerja Basarnas dalam pencarian dan pertolongan yang mereka lakukan juga ditanggapi oleh Pak Beny Budiawan dengan mengatakan,

“Kalau hal itu wajar, dan kami bukan cuma sekali ini mengalami hal itu atau komentar-komentar yang kurang baik. Kami juga sebagai tim memaklumi perasaan mereka yang kehilangan anggota keluarga dan ditemukan pun titik korbannya tim tidak dapat mengangkat, hal itu wajar mereka katakana. Tapi sampai sejauh ini kami masih tetap berusaha”.

Sampai saat ini Basarnas masih tetap bertanggung jawab dalam pencarian dan pertolongan dan pak Beny menjelaskan upaya apa yang Basarnas lakukan sampai saat ini untuk tetap melakukan hubungan masyarakat dengan keluarga korban.

“iya, bahkan sampai hari ini pun kami masih bertanggung jawab dalam pencarian dan pertolongan dalam peristiwa itu. Upaya yang kami lakukan adalah tetap memantau walaupun sudah diakhiri pencarian tetapi kami masih tetap menjadi yang bertanggung jawab apabila ada sesuatu tanda-tanda korban yang muncul kepermukaan dan kami masih berharap akan hal itu, sehingga suatu saat relasi kami dengan masyarakat dan keluarga korban yang berada dimanapun dapat saling mengerti dan memahami satu dengan yang lainnya.”

Alasan yang tepat juga di jelaskan oleh pak Beny terkait di hentikan pencarian dan pertolongan korban dan alasan tidak berhasil dalam menggunakan pukot harimau dengan mengatakan,

“Yang pertama, tidak adanya tanda-tanda korban lagi, kendala yang dialami tim pada kedalaman Danau Toba, kalau sesuai dengan undang-undang pencarian dan pertolongan hanya dapat dilakukan selama 7 hari dan apabila tidak ada tanda-tanda akan dihentikan. Namun dari kami masih memberikan kesempatan pada keluarga untuk memberikan tanggapan, makanya di perpanjang menjadi 16 hari. Karena memang sudah tidak ada lagi bahkan sampai puluhan pukot harimau yang kami gunakan tetap tidak bisa karena kedalaman danau membuat tersangkut.”

## 2. Informan II

Nama : Hisar Turnip  
Usia : -  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Humas di Basarnas Medan  
Agama : Kristen  
Suku : Batak Toba

Bapak Hisar Turnip adalah seorang Humas di Basarnas, yang lebih berperan atas citra lembaga Basarnas. Tetapi pada peristiwa tenggelamnya Kapal Sinar Bangun pak Hisar tidak berada atau tidak ikut dalam proses pencarian dan pertolongan.

“ Waktu itu saya tidak ikut kesana karena ada tugas lain, dan saya keluar kota, karena kalau untuk tugas pencarian itu bukan tugas saya, lebih ke staf pencarian.”

hal ini membuat pak Hisar tidak terlalu banyak mengetahui suasana dan kondisi yang terjadi pada proses pencarian dan pertolongan korban.

“Jadi kalau soal pencarian saya tidak terlalu banyak tahu, karena saya tidak ikut dan hanya melihat dari televisi dan informasi teman-teman yang lainnya”

Adapun yang menjadi peran humas Basarnas untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, ke instansi lainnya dan menciptakan suasana yang baik bagi lembaga.

“peran humas itu lebih banyak menjalin komunikasi baik internal dan eksternal lembaga. Internal seperti rapat formal, dan membahas kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan lembaga. Kalau eksternal seperti kerja sama dengan instansi lain, menyampaikan informasi kepada masyarakat, kepada pemerintah, menjalin kerjasama dengan publik.

Humas berperan pada setiap kegiatan yang dilakukan lembaga, akan tetapi pak Hisar sebagai seorang humas di lembaga Basarnas pada peristiwa Kapal Sinar Bangun di kecamatan Simanindo tidak melakukan hubungan masyarakat pada waktu itu karena keluar kota.

### 3. Informan III

Nama : Robert Sidauruk  
Usia : 52  
Jenis Kelamin : Laki-laki

Keluarga : Ayah dari korban Jaya Sidauruk

Agama : Kristen Protestan

Suku : Batak Toba

Pekerjaan : Kepala Desa

Alamat : Desa Simanindo

Sebagai : Informan Utama

#### Jadwal Penelitian

Hari/ Tanggal : Minggu, 21 Juli 2019

Waktu : 17.00 Wib

Bapak Robert Sidauruk adalah seorang Kepala Desa di Kecamatan Simanindo yang tinggal di Desa Simanindo. Bapak Robert Sidauruk adalah ayah salah satu dari korban Kapal Sinar Bangun yaitu Jaya Sidauruk dengan umur 23 tahun yang tidak ditemukan. Sebagai ayah dari korban, bapak Robert memberikan komentar dan pendapatnya mengenai para tim pencari dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun pada 18 Juni 2018 tersebut.

Awalnya bapak Robert Sidauruk menceritakan bagaimana peristiwa itu terjadi dan menimpa anaknya Jaya Sidauruk dan korban lainnya. Sebelum mengetahui anaknya sendiri yang menjadi salah satu korban bapak Robert masih ikut membawa korban ke puskesmas terdekat saat mengevakuasi korban dari Danau Toba.

“Sebenarnya saya tidak ingin lagi membahas peristiwa ini, karena jadi sedih hati saya. Mengingat anak saya yang menjadi salah satu korban yaitu Jaya Sidauruk saya sangat sedih dan saya tidak ingin itu diungkit-ungkit lagi. Dia anak pertama saya dan masih muda umurnya, waktu saya mendengar berita itu saya langsung pergi ke Tigaras karena kapal itu tenggelam sekitar 1 km lagi dari Dermaga Tigaras.

Dia bahkan tidak pernah menyangka bahwa anaknya ikut korban di dalam kapal tersebut. Pak Robert Sidauruk mengatakan bahwa peristiwa itu terjadi karena muatan kapal yang berlebihan dimana nakhoda kapal menampung kurang lebih 200 penumpang dan sepeda motor kurang lebih 40 unit dan mangga 2 keranjang yang besar. Muatan yang sangat padat ditunjang juga oleh cuaca pada hari itu cukup buruk karena hujan dan angin yang membuat ombak tidak stabil menyebabkan kapal tersebut oleng dan tidak seimbang lagi kemudian tenggelam.

“Saya orangnya tidak percaya hal-hal takhayul yang mengatakan banyak mitos-mitos yang membuat kapal tersebut tenggelam. Dan saya bilang itu kesalahan dari Nakhoda kapal karena membuat muatan kapal berlebihan. mulai dari penumpang, sepeda motor, dan barang-barang lainnya sangat tidak layak lagi untuk diberangkatkan, dan saya tidak mengatakan itu adalah kecelakaan alam. Tetapi karena *hosuk mamereng hepeng* (kerakusan melihat uang), nakhoda kapal itu melakukan tindakan itu. Nakhoda Kapal Sinar Bangun tersebut sangat ceroboh saya bilang. Dan yang paling tidak saya sangka waktu saya pergi ke Dermaga Tigaras karena saya selaku Kepala Desa saya turut membantu menolong korban yang selamat dari kejadian itu dan membawa ke puskesmas. Tapi tidak berapa lama saya melihat data-data korban dan sangat membuat saya terkejut dan rasanya ingin mati melihat nama anak saya ada di daftar korban. Saya langsung lemas, seperti di sambar petir, ditambah istri saya juga langsung mengetahui kejadian dan anak kami ikut korban kapal itu, istri saya langsung jatuh sakit dan sering pingsan”.

Setelah mengetahui bahwa anaknya ikut korban dari peristiwa tersebut, bapak Robert berada di tempat evakuasi dan proses pencarian dan pertolongan korban yang dilakukan oleh tim SAR selama 16 hari berlangsung. Pada saat itu pak Robert masih memiliki harapan yang sangat besar kepada Tuhan, anaknya yaitu Jaya Sidauruk ditemukan dalam keadaan selamat. Dia juga melihat awal turunnya para tim SAR gabungan. Tetapi sebelum Tim SAR gabungan datang awalnya masih ditangani BPBD Samosir dan Kapolres Samosir .

“Peristiwa itu langsung ditangani BPBD Samosir dan Kapolres Samosir sebelum tim SAR datang kelokasi. Memang tidak lama langsung datang mereka dan yang saya tahu Basarnas dari Medan langsung datang dalam

sehari itu. Dihari pertama pencarian itu tim Basarnas masih memasang segala alat-alat yang mereka bawa dan belum melakukan pencarian dengan cara berenang, mereka masih menggunakan kapal mereka diatas danau dan mutar-mutar, mungkin memasang kamera untuk melihat kedalaman Danau Toba. Dengan melihat mereka turun kelokasi saya sangat berharap kepada Tuhan dengan kinerja mereka dapat menemukan para korban dan khususnya anak saya si Jaya.”

Harapan yang dimiliki oleh bapak Robert ayah korban tidak tercapai karena anaknya Jaya Sidauruk tidak ditemukan oleh tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban. Menurut pak Robert para tim Basarnas terus menunjukkan tanda-tanda seperti helm, kartu, dan dompet.

“Saya menunggu informasi bagaimana perkembangan pencarian yang mereka lakukan tetapi hasilnya masih nihil, tetapi mereka masih terus memberikan tanda-tanda seperti barang-barang yang ditemukan ada dompet, helm kartu-kartu yang terapung. Selama itu saya melihat kinerja dari Basarnas kurang sigap karena menurut saya mereka kurang berani mengambil risiko malah yang lebih berani masyarakat.

Proses Pencarian dan pertolongan yang dilakukan oleh tim Basarnas ternyata masih meninggalkan rasa kecewa di dihati pak Robert Sidauruk. Walaupun sebenarnya bukan hanya Basarnas yang dianggap sebagai tim pencarian korban, tim gabungan lainnya juga menurut pak Robert kurang memuaskan. Namun dalam setiap proses pencarian yang dilakukan oleh tim SAR masih tetap diberikan penilaian oleh pak Robert baik dalam menghargai kinerja mereka dan hal-hal yang menurutnya kurang baik dari pelayanan dalam proses pencarian yang dilakukan oleh Tim Basarnas. Hal ini diungkapkan pak Robert dengan mengatakan,

“Saya tau alasan kenapa pencarian diberhentikan, dan pasti semua orang juga tau karena media televisi banyak datang kelokasi untuk mewawancarai kepala Basarnas, alasan mereka kan karena kedalaman Danau Toba yang tidak memungkinkan untuk dilanjutkan pencarian dengan menyelam. Kata mereka di kedalaman 30 meter saja sudah sangat dingin dan tidak bisa lagi untuk diselami. Menurut saya kalau mereka tidak bisa menyelami

kedalaman itu harusnya mereka cepat-cepatlah mencari cara lain. Kasihan para keluarga korban yang lainnya juga yang berharap keluarganya ditemukan. Setelah beberapa hari langsung dikirim pemerintahnya pukot harimau dan kamera air tapi kenapa mereka tidak berhasil mengangkat? Walaupun kami tidak berharap lagi anak saya ditemukan hidup, setidaknya jasadnya ditemukan untuk kami lihat terakhir kalinya dan dikubur baik-baik. Entah kenapa pukot harimau itu tidak berguna mereka buat. harusnya dengan adanya pukot harimau itu setidaknya ada yang ditemukan tapi hasilnya tetap tidak ada. hal ini membuat saya kecewa”.

Setelah pencarian dihentikan oleh tim gabungan melalui persetujuan kedua belah pihak, Tim Basarnas Medan masih tetap di arahkan untuk tetap siaga memantau perkembangan korban dan pak Robert juga memberikan pendapatnya tentang tim Basarnas Medan yang masih tetap berada di Posko untuk memantau selama 30 hari lamanya.

“kalau yang saya lihat selama 30 hari itu memang masih adanya anggota Basarnas disitu. Tetapi tidak lagi melakukan operasi pencarian mereka hanya berkapal-kapal aja mungkin hanya memantau setelah itu tidak ada lagi perkembangan informasi sampai sekarang.

Pak Robert juga mengatakan bagaimana kesannya kepada Basarnas selama proses pencarian dan pertolongan korban kurang memberikan kesan dalam pelayanan yang mereka lakukan.

“selama pencarian 16 hari berlangsung Basarnas kurang dalam hal memberikan hiburan kepada keluarga korban. Karena kalau saya sendiri tidak ada dijumpai atau kalau jumpapun kurangnya mereka dalam hal membuat hati para korban supaya tetap tenang dan mengurangi rasa khawatir yang berlebihan”. Harusnya mereka menjumpai karena tidak banyak lagi keluarga korban yang berada ditempat itu. dan selama saya disana tidak ada seperti itu mereka lakukan. Palingan kalau diwawancarai wartawanlah”.

Setelah alat pendeteksi diturunkan kelokasi yang digunakan oleh tim gabungan Basarnas yaitu ROV yang mampu melihat gambar korban di dalam air dan bangkai kapal, pak Robert juga memberikan tanggapannya akan hal itu bahwa walaupun sudah ditemukan gambar dan letak keberadaan korban dan Kapal Sinar

Bangun baginya itu hanya sebatas informasi dan dia menghargai upaya mereka dalam usaha mereka menggunakan alat pendeteksi tersebut.

“Mereka memang menemukan keberadaan kapal dan korban dengan menggunakan kamera air, waktu mereka menemukan itu menurut saya karena mereka memang ahli dalam menggunakan alat itu. Walaupun tidak ada hasil kalau usaha mereka dalam menggunakan alat itu patennya memang. Tapi hasilnya tetap nihil, Cuma setidaknya bisa mengetahui keberadaan Kapal dan korban dalam kedalaman berapa”. Dan kalau ditanya bagaimana sikap saya dalam memandang Basarnas kurang baik dan kurang memuaskan karena hasil kerja mereka tadi itu gak mungkin saya bilang sikap saya baik-baik saja memandang mereka kalau saya bilang baik nanti saya jadinya kayak bersandiwara yang hidup ini. jadi apa adanya ajalah saya bilang bagaimana perasaan saya melihat mereka. Bukan gak menghargai usaha dan kerja keras mereka.

#### 4. Informan IV

Nama : Risky Pernando Simarmata  
Usia : 21  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Keluarga : Anak dari korban Bapak Jandur Simarmata dan Ibu Ami  
Elisabet Sitindaon  
Agama : Kristen Protestan  
Suku : Batak Toba  
Pekerjaan : Petani.  
Alamat : Desa Sihusapi Kecamatan Simanindo  
Tanggal Wawancara : 21 Juli 2019

Rizky Pernando Simarmata yang sering disapa dengan Pernando adalah anak dari korban Kapal Sinar Bangun yang dimana ayah dan ibunya menjadi salah

satu korban pada kejadian tersebut. Nama ayahnya adalah Jandur Simarmata dan ibunya adalah Ami Elisabet Sitindaon. Perno adalah anak pertama dari 5 bersaudara yang terdiri dari 4 orang laki-laki dan 1 orang perempuan. Pada kejadian peristiwa tenggelamnya Kapal Sinar Bangun tersebut dia sedang tidak di kampung halaman, dia sedang bekerja diperantauan yaitu di Yogyakarta. Waktu itu Perno mengetahui peristiwa tersebut melalui media sosialnya yaitu Facebook dengan melihat berita bahwa ada tenggelam sebuah kapal di Danau Toba dari pelabuhan Simanindo menuju Tigaras.

Awalnya dia menghiraukan berita tersebut. Setelah beberapa jam Perno mendapat telepon dari kampung halaman yang mengatakan bahwa orang tuanya sedang bepergian untuk menghadiri suatu acara keluarga ke Medan dan melalui perjalanan Kapal Sinar Bangun, dengan mendengar berita tersebut Perno langsung berangkat dari Yogyakarta menuju kampung halaman dan tempat kejadian tersebut, dan dia tidak melihat proses pencarian para tim pencarian dan pertolongan korban selama 2 hari karena dia sedang dalam perjalanan. Tetapi di hari ketiga dia sampai di tempat dan menyaksikan pencarian yang dilakukan para tim khususnya Basarnas. Perno juga memberikan pendapat dan pandangannya atas pencarian dan pertolongan korban yang dilakukan Basarnas.

“Sebenarnya udah kulihatnya berita kejadian itu dari Facebook tapi aku hiraukan aja karena gak mungkin keluargaku pikirku. Tapi tidak lama kemudian adikku menelepon aku dan bilang kalau bapak sama mamak ada dikapal itu dan korban kapal itu. Setelah dengar itu aku langsung tergesa-gesalah pesan tiket, waktu itu pas hari raya pulak. Jadi tiket agak susah dapatku. akhirnya aku tunggu sehari lagi lah. makanya sebenarnya dari hari pertama sampai ketiga aku gak lihat lagi proses pencarian yang dilakukan Basarnas itu. Sampai aku diTigaras hari ketiga pencarian, kalau yang kulihat tindakan dari tim pencarian korban itu lumayan banyaklah. Kulihat memang waktu itu mereka masih terusnya berusaha dalam melakukan pencarian korban itu, mereka menggunakan kapal kecil, dan kapal Sumut yang putih itu kalau tidak salah.

Pernando selaku anak korban dari Kapal Sinar Bangun menganggap Basarnas kurang maksimal dalam melakukan tugasnya dalam pencarian dan pertolongan Korban. Dia menganggap usaha yang mereka lakukan kurang memuaskan.

“Kalau dari kinerja mereka karena memang tidak menemukan jasad orang tua saya dan korban lainnya saya memandang usaha mereka kurang memuaskan dan kalau saya tanya mereka jawabnya gitu-gitu aja tidak ada pernah kepastian dari mereka untuk mengusahakan mengangkat para korban dari kecepatan dan kesigapan mereka kurang kalau gak disuarakan masyarakat yang ada dilokasi tersebut untuk tetap beroperasi mungkin mereka kurang cepat dalam bertindak”.

Waktu proses pencarian tersebut berlangsung Pernando sempat bertanya kepada salah satu anggota Basarnas dan anggota Basarnas tersebut mengatakan akan ada datang alat dari Belawan.

“Waktu itu saya bertanya kepada salah satu anggota Basarnas, bagaimana tindakan selanjutnya. Dia bilang akan ada alat didatangkan dari Belawan tapi yang kulihat tetapnya gak berfungsi alatnya itu.

Selama proses pencarian tersebut menurut Pernando Basarnas juga kurang mau mendengar tanggapan dan pertanyaan para keluarga korban. Sehingga Pernando juga menganggap Basarnas kurang dalam kebaikan hati misalnya dalam hal memberikan kata-kata penghiburan untuk mengurangi rasa khawatir para korban.

“Kalau kulihat Basarnas kurang mau mendengarkan keluhan dari korban. Aku kurang tau apakah karena mereka terlalu fokus dalam pencarian dan pertolongan itu sehingga kadang kalau para keluarga korban termasuk saya sendiri ketika mau bertanya mereka kelihatannya mereka lebih sering menghindar dan langsung pergi ke kapal”.

Pernando mengatakan terkait waktu pencarian korban yang dilakukan Basarnas bahwa memang kelihatannya Basarnas aktif dalam pencarian itu tetapi

karena tidak ada hasilnya purnando mengganggu Basarnas seperti hanya *rolling-rolling* saja di danau itu dengan kapal karet SAR.

“Memang selama pencarian itu Basarnas dan tim lainnya terlihat terus melakukan operasi pencarian, tapi mana mungkin lagi akan ada jasad korban yang terapung lagi, jadi menurutku mereka kurang bijak dalam mengambil tindakan selanjutnya. tidak perlu berlama-lama *rolling* untuk melihat korban yang terapung.

Setelah proses pencarian berlangsung selama 16 hari pencarian korban dihentikan dengan persetujuan tim SAR gabungan karena pencarian tidak mungkin lagi dilakukan karena setelah alat pendeteksi korban dan kapal (*ROV*) berada pada kedalaman 430 meter dan korban berada pada kedalaman 420 meter. Namun tim Basarnas Medan masih tetap melakukan pemantauan siapa tahu masih ada korban yang terlihat atau tanda-tanda lainnya. Melihat itu purnando juga memberikan tanggapannya akan hal itu.

“Kalau itu memang Basarnas masih ada yang tinggal walaupun sudah berakhir cuman mereka hanya sekedar memantau dan beroperasi di kapal SAR mereka itulah. keliling-keliling di Danau itu, ngapain lagi,,pikirkunya makanya dari situ aku langsung kembalilah kerumah, cuman kalau ditanya bagaimana saya melihat usaha mereka yang masih mau tetap melakukan pemantauan itu ya saya pikir mereka masih tetap bertanggung jawab dalam tugas yang diserahkan kepada mereka.”

Terkait dengan pencarian yang langsung nyata dilihat Purnando adalah ketika Basarnas menyelam dalam melakukan pencarian. Waktu itu hanya Tim yang datang dari luar yang dikirimkan ke lokasi kejadianlah yang langsung melakukan pencarian dengan menyelam.

“Yang kulihat ya, Basarnas yang sudah dilokasi kurang berani menyelam, karena waktu itu yang kulihat tim yang dikirimkan pemerintahlah yang berani langsung menyelam. Jadi anggota yang lainnya cuma di kapal itulah mutar-mutar jadi kurang masuk akal lah cara mereka itu dalam pencarian. Lebih antusiaslah kulihat masyarakat yang disitu sampai ada yang bawa-bawa tali. Kalau Basarnas kesannya mereka seperti menunggu-nunggu bantuan dari pemerintah itu.”

Setelah bantuan datang yaitu pukot harimau dan kamera *ROV* menurut Perno Basarnas hanya menggunakan sekali dan kurang efektif.

“Itulah waktu udah datang bantuan pukot harimau dan kamera air itu Cuma sekalilah mereka buat. ya mereka menjatuhkan pukot itunya memang tapi entah apa kendalanya tidak bisa ditarik. Memang saya memakluminya dengan alasan mereka yang bilang kalau korban diangkat akan hancur tubuh korban. Mereka tidak berupaya bagaimanalah supaya bisa ditarik dengan baik, terus alasannya mereka lagi bilang bahwa pukot harimau itu tersangkut dan akhirnya sulit diangkat.

Sebagai instansi yang tugasnya pelayanan masyarakat dari pengakuan

Perno selama proses pencarian memang Basarnas tidak ada meminta dana apapun dari para keluarga korban.

“Selama pencarian memang Basarnas dan tim lainnya tidak ada meminta dana apapun dari keluarga korban. kalau dipandang dari kejujuran mereka memang jujurnya dalam proses pencarian itu.”

Setelah diakhiri pencarian melalui persetujuan Korban, dan pemerintah Kabupaten Simalungun, beserta para tim pencarian dan pertolongan, Basarnas masih tetap diarahkan untuk tetap dilokasi kejadian melakukan *rolling*. Saat itu Perno melihat memang masih ada yang tinggal tim Basarnas melakukan pencarian dan dia mengatakan bahwa yang mereka lakukan hanya sekedar.

“iya memang mereka masih ada sebagian yang tinggal ditempat dan melakukan rolling di danau, tapi cuma sekedar-sekedar aja mutar-mutar di danau.”

## 5. Informan V

Nama : Romala Sijabat  
Usia : 48  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Keluarga : Masyarakat Tigaras  
Agama : Muslim  
Suku : Batak Simalungun

Pekerjaan : Pedagang  
Alamat : Desa Tigaras Kapupaten Simalungun  
Jadwal Penelitian  
Hari/ Tanggal : Senin, 22 Juli 2019  
Waktu : 12.00 Wib

Ibu Romala Sijabat adalah seorang warga yang tinggal di Dermaga Tigaras, tempat dimana Monumen korban Kapal Sinar Bangun dibangun. Ibu Romala mengatakan bahwa dia menyaksikan pencarian korban selama 16 hari khususnya yang dilakukan oleh tim Basarnas. Dia juga mengatakan bahwa dirinya selalu siap siaga dalam menyiapkan minuman para tim Basarnas karena tempat dia berdagang dekat dengan Pos Basarnas yang menjadi tempat perkumpulan dan rehat para tim Basarnas. Ibu Romala Sijabat juga memberikan bagaimana sikap dan kesan, dan kepercayaan menurutnya tentang Basarnas selama proses pencarian korban.

“Kebetulan aku melihat setiap operasi pencarian yang mereka lakukan, mereka itu semuanya semangat dan baik-baik dalam mengerjakan tugasnya. walaupun memang hasil pencarian yang mereka lakukan tidak memuaskan karena tidak bisa mengangkat korban dan kapal kedarat. Karena memang tantangannya sangat berbahaya. saya sebagai warga yang melihat kinerja mereka selama 16 hari sangat baik, dari semangat mereka mencari, dihari pertama beberapa dari mereka langsung menyelam kok saya lihat pada saat mengoperasikan kapal-kapal yang mereka gunakan dalam pencarian itupun langsung cepatnya mereka siapkan karena mereka juga bekerja sama dengan tim gabungan lainnya jadi bukan hanya Basarnas saja.”

Ibu Romala sering melihat-lihat apa yang mereka kerjakan selama kejadian itu, dan menurut ibu Romala Basarnas sangat maksimal dalam melakukan pencarian dan pertolongan. Hanya karena memang tidak dapat

mengangkat korban itu menurut ibu Romala, keluarga korban jadi kurang baik pandangannya terhadap Basarnas.

“selama pencarian itu ya, saya melihat anggota Basarnas ini setelah pencarian dari danau mereka istirahat tapi kadang tidak tidur. Padahal mereka harusnya menjaga kesehatan mereka untuk melakukan pencarian hari selanjutnya. jadi kalau yang kulihat mereka memang berani dan tidak mementingkan diri mereka sendiri. Setiap selesai pencarian mereka langsung kumpul untuk *briefing* dengan kepala yang memimpin mereka, kalo menurut saya capek dan lelah kalinya mereka itu, wajar aja para keluarga korban kurang suka melihat mereka karena memang korban tidak dapat kan? jadi apa boleh buat, bukan mereka gak berusaha, mereka sangat berusahanya dah.”

Namun dalam hal memberikan perhatian kepada keluarga korban melalui kebaikan hati oleh Basarnas, ibu Romala juga memberikan tanggapannya tentang Basarnas selama proses pencarian dan pertolongan peristiwa itu dengan mengatakan,

“ Kalau ditanya soal perhatian atau kebaikan hati Basarnas dalam memberikan kata-kata yang mengurangi rasa khawatir keluarga korban tersebut mungkin dari Basarnas tidak terlalu melakukan itu. Ya seperti itu tadi, karena tim mereka terlalu fokus dalam tugas mereka mencari dan menolong korban mungkin gak sampai kesitu lagi lah pikiran mereka.”

Ibu Romala juga memandang usaha pencarian yang dilakukan Basarnas sangat luar biasa , sampai dia membagikan sedikit isi hatinya mengenai profesi sebagai Basarnas, hingga ibu Romala mengatakan bahwa sikapnya memandang Basarnas baik, dan sangat menyukai Basarnas.

“Aku bilanglah ya, mereka itu sangat luar biasa, bayangkan sajalah waktu itu aku juga malam jadi lama-lamanya tidur karena mereka juga butuh minum. kadang mau pesan kopi tengah malam. Jadi karena itulah aku melihat setiap apa yang mereka kerjakan. Pada saat pencarian hari kesekian kalinya saya udah lupa kapan itu, tapi saya ingat betul, bahwa anggota Basarnas ini tengah malam pulang dari pencarian ke Pos Basarnas, ada yang berdarah tangannya, kakinya, dan telinganya karena tersandung batu-batu pada saat mereka menyelam. Jadi kasihan juga nya mereka. sampai aku pernah berpikir walaupun ada anakku yang mau sekolah Basarnas gak akan saya buat sekolah Basarnas dan kerja di Basarnas karena berbahaya juga kerjanya. Harus mengabdikan hidupnya untuk keselamatan orang lain”.

Jadi kalau kamu tanya bagaimana sikap saya terhadap mereka yaa baik dan sangat suka lah dengan Basarnas.”

Penggunaan alat-alat operasi pencarian dan pertolongan seperti dalam menggunakan kapal tim *SAR*, *ROV*, dan bantuan pukat harimau. Menurut ibu Romala mereka sangat ahli. Dan cepat dalam memberikan informasi Karena alat-alat yang mereka pergunakan.

“Pernah sekali malam hari ada anggota dari Basarnas yang masih menyelam dalam mencari korban, saya mengetahui itu karena anggota Basarnas memanggil saya untuk membuat kopi. Dan setelah saya buat kopi, saya di panggil salah satu dari anggota mereka, sinilah buk, coba lihat ini anggota kami berenang di bawah air ini gambarnya. ya terlihatlah semua dari layar monitor itu..ya ampunn pikirku lah. Udah Canggih juga manusia sekarang ini gak kayak jaman dulu lagi. Mereka sangat ahli dalam menggunakan alat-alat itu. Makanya Nampak semua yang di danau itu dengan kamera air itu.”

Ibu Romala juga melihat bahwa profesi sebagai Basarnas itu adalah benar-benar orang yang memang mengabdikan dan memberikan dirinya untuk negara dan untuk hidup orang lain. Dan selama Pelayanan yang tim Basarnas lakukan tidak pernah memungut biaya apapun kepada keluarga korban.

“pokoknya bah kalo kulihatnya profesi sebagai Basarnas ini memang betul-betul menolong orangnya mereka. Aku melihat profesi sebagai Basarnas itu baik. Mereka gak ada minta-minta biaya apapun sama keluarga korban atau masyarakat lainnya, mereka itu banyak uang. Buktinya aja di Pos mereka itu banyak makanan kadang dikasih sama orang-orang yang ada disini.”

Walaupun pencarian selama 16 hari sudah dihentikan tim Basarnas Medan masih ada yang tinggal dilokasi untuk tetap beroperasi melihat korban dan memantau korban yang mungkin akan naik ke permukaan. Mereka masih tetap disana selama 30 hari.

“Memang iya mereka masih ada yang disini waktu itu setelah dilakukan tabur bunga, mereka masih ada disini, dan yang ku lihat mereka tetap *rolling* dua kali seminggu atau dua minggu sekali dan mereka tetap memantau dari kamera air itu kok dari komputer mereka. Saya tau karena

saya melihat sendiri. Jadi udah maksimal nya mereka dalam pencarian itu, tapi kan kedalamannya sampai empat ratusan, cobalah kita bayangkan, didalam sana beku dan dingin, mungkin jasad para korbanpun akan lama busuk karena kayak esnya dibawah. Makanya Basarnas bilang di kedalaman 50 meter udah gak kuat lagi mereka. Mereka hanya sanggup di kedalaman 30 meter berenang, udah gitu pagi-pagi udah berenang padahal taulah kan dinginnya Danau Toba apalagi pagi-pagi.” Jadi aku juga maklumnya sebagai orang yang memandang usaha mereka yang tidak berhasil mengangkat korban dan kapal itu kedarat.”

#### 4.5 Pembahasan

Citra perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan (*impression*), kepercayaan, (*beliefs*), dan sikap (*attitudes*) yang ada di dalam benak konsumen atau masyarakat yang dapat diukur menggunakan indikator penilaian citra yang diungkapkan Sutojo, (2004: 96) sebagai berikut yakni : kesan, kepercayaan dan sikap. Citra perusahaan yang baik tidak dapat dibeli tetapi didapat oleh perusahaan-perusahaan yang memiliki reputasi yang baik.

hal yang membuat citra buruk adalah lembaga menghindar dari tanggung jawab atas pekerjaan atau tindakannya, kualitas pelayanan tidak baik, kesalahan pada produk yang di produksi. Ketika hal ini terjadi, akan menciptakan sebuah opini publik. Opini ini akan berkembang menjadi suatu konsensus bila masyarakat dalam segmen tertentu memiliki kesamaan tertentu. Kesamaan itu bisa merupakan kesamaan kekecewaan, kegembiraan, atau pengalaman emosional lainnya.

##### a. Kesan

Kesan yang didapat konsumen atau masyarakat terhadap perusahaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra. Kesan terhadap program, atau pelayanan dan sebagainya dapat melihat citra perusahaan dimata masyarakat.

Kesan yang didapat keluarga korban dan masyarakat dari pelayanan proses pencarian dan pertolongan yang dilakukan oleh Basarnas pada peristiwa tenggelamnya Kapal Sinar Bangun yang dilihat dari segi memahami emosi dari korban, seperti pada saat keluarga korban belum ditemukan dalam pencarian, Basarnas sebagai lembaga yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat memberikan kata-kata yang dapat menghibur atau mengurangi kekhawatiran dan emosi lainnya yang dirasakan oleh keluarga korban.

Namun setelah melakukan penelitian dari tiga informan yang merupakan dua keluarga dari korban dari Kecamatan Simanindo dan satu orang masyarakat dari daerah Tigaras yang berada di lokasi pada saat Basarnas bertugas, peneliti mendapatkan hasil bahwa dari tiga informan mengatakan Basarnas kurang dalam hal memberikan kata-kata yang dapat menghibur atau mengurangi rasa khawatir para keluarga korban. Dalam hal ini tim Basarnas kurang dalam melakukan komunikasi yang baik. Mulyana dalam Scheidel (2007:4) mengemukakan bahwa berkomunikasi sangat penting terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri untuk membangun kontak sosial dengan orang-orang sekitar dan untuk mempengaruhi orang lain merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang diinginkan, dan tujuan dasar berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis. Pada saat kejadian KM Sinar Bangun tersebut kondisi fisik atau psikologi keluarga korban dan masyarakat sedang tidak baik. Sehingga perlu melihat bagaimana komunikasi bencana dalam peristiwa tersebut dilakukan. Komunikasi bencana tidak hanya diperlukan dalam kondisi darurat saja, tetapi komunikasi bencana adalah cara terbaik untuk kesuksesan mitigasi, persiapan, respon, pemulihan dan dibutuhkan kemampuan untuk

mengkomunikasikan pesan-pesan tentang situasi kepada publik. Adapun yang bertugas menyampaikan komunikasi ini adalah tugas seorang humas, akan tetapi pada saat peristiwa itu humas Basarnas tidak berperan dalam melakukan komunikasi bencana tersebut. Namun salah satu informan yaitu ibu Romala Sijabat melakukan sedikit pembelaan terhadap Basarnas dengan mengatakan

“Kalau ditanya soal perhatian atau kebaikan hati Basarnas dalam memberikan kata-kata yang mengurangi rasa khawatir keluarga korban tersebut, mungkin dari Basarnas tidak terlalu melakukan itu. Ya seperti itu tadi, karena tim mereka terlalu fokus dalam tugas mereka mencari dan menolong korban mungkin gak sampai kesitu lagi lah pikiran mereka.”

Respon ibu Romala yang mengatakan hal itu menunjukkan bahwa Basarnas tidak melakukan itu karena mereka terlalu fokus pada pencarian korban. Keluarga kurang mendapatkan perhatian seperti hal tersebut dari Basarnas yang dapat meninggalkan kesan yang baik di hati keluarga atau masyarakat pada waktu kejadian itu.

### **b. Kepercayaan**

Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. Pelayanan yang dilakukan oleh lembaga Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban perlu diketahui bagaimana kemampuan mereka yang dapat dilihat dari semangat mereka, kecepatan atau kesigapan, mampu menggunakan alat-alat SAR yang digunakan dalam pencarian dan pertolongan tersebut, serta selama pencarian tim Basarnas mau mengambil resiko. Setelah peneliti melakukan penelitian kepada tiga informan dengan mengukur kepercayaan korban dari segi kemampuan (*Ability*) yaitu kemampuan yang

mengacu pada potensi dan karakteristik yang memungkinkan suatu pihak dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. Kepercayaan yang dimiliki masyarakat terhadap lembaga Basarnas dari ketiga informan dari segi semangat, semua mengatakan bahwa tim Basarnas semangat dalam menjalankan tugasnya pada pencarian dan pertolongan korban, walaupun hasilnya tetap nihil. Kepercayaan informan terhadap Basarnas terlihat juga dari pendapat mereka dari segi kecepatan atau kesigapan yang dilakukan Basarnas. Dua orang dari informan mengatakan bahwa Basarnas kurang sigap khususnya dalam mengambil tindakan. pada waktu pencarian menurut kedua informan yang dimana tidak akan ada lagi yang muncul ke permukaan. Harusnya Basarnas cepat mengambil tindakan dengan cara lain tidak perlu berlama-lama *rolling* di danau dengan menggunakan kapal SAR karena akan memakan waktu yang banyak. Sedangkan ibu Romala Sijabat mengatakan hal yang sedikit berbeda dimana hari pertama tim Basarnas dalam operasi pencarian beberapa dari mereka melakukan pencarian dan langsung menyelam, dan segala peralatan seperti kapal langsung cepat dipersiapkan. Karena bukan hanya Basarnas saja melainkan bekerja sama dengan tim gabungan.

Citra Basarnas juga akan tercipta dari kepercayaan publiknya dimana publiknya yaitu keluarga korban dan masyarakat yang menyaksikan Basarnas dalam pencarian dan pertolongan mampu dalam menggunakan setiap alat-alat pencarian seperti pukat harimau, *ROV*, *Retinor*, dan peralatan selam. Dengan melihat alat-alat yang akan digunakan untuk pencarian korban, terciptalah sebuah interaksi simbolik dimana keluarga korban memandangi peralatan-peralatan yang diturunkan kelokasi dapat menolong para keluarga yang tenggelam. Secara tidak langsung Basarnas sudah melakukan komunikasi simbolik kepada keluarga

korban dengan menurunkan peralatan yang canggih untuk pencarian dan pertolongan korban sehingga menimbulkan sikap percaya dan berharap dengan alat-alat tersebut keluarga korban dapat ditemukan. Namun setelah peneliti meneliti dari kepercayaan keluarga korban terhadap Basarnas dimana dua orang informan kurang mengakui keahlian Basarnas dalam menggunakan alat-alat pencarian tersebut. Namun ada sedikit perbedaan dengan pernyataan dari ibu Romala Sijabat yang mengatakan, bahwa Basarnas pernah pada waktu malam hari dalam pencarian korban masih menyelam hal itu diketahui oleh ibu Romala dari layar monitor yang ditunjukkan oleh tim Basarnas yang ada di posko bagian informasi. Melihat penyelaman yang dilakukan oleh Basarnas dari layar monitor ibu Romala memiliki rasa kepercayaan dalam kemampuan Basarnas dalam menggunakan alat yang canggih sehingga ia beranggapan bahwa zaman sekarang alat-alat sudah canggih dan orang-orang juga semakin canggih.

Kesempatan yang dapat ibu Romala lihat pada waktu itu menciptakan kepercayaan baginya bahwa Basarnas ahli dalam penggunaan alat-alat yang canggih yang mereka gunakan untuk pencarian dan pertolongan korban. Selain itu kepercayaan juga tercipta dari kebaikan hati (*Benevolence*) yang dilakukan Basarnas dalam pelayanannya dalam tugasnya pada pencarian dan pertolongan korban. Kepercayaan keluarga korban dan masyarakat juga dapat terlihat ketika keluarga korban dan masyarakat mau melakukan sesuatu yang baik terhadap Basarnas yang saling menguntungkan. Namun dalam penelitian dari 3 informan yang merupakan keluarga korban dan masyarakat yaitu mau merelakan korban yang tidak ditemukan, sehingga pencarian dihentikan. Hal ini sama-sama menguntungkan kedua belah pihak, karena pihak Basarnas juga dan tim lainnya

akhirnya membuat acara tabur bunga bahkan beberapa waktu kemudian membuat sebuah monumen khusus untuk nama-nama para korban yang meninggal dan tidak ditemukan. Dan monumen tersebut dibangun di Dermaga Tigaras Kabupaten Simalungun. Kemudian kepercayaan juga dipandang dari integritas dari segi kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan suatu hal yang kritical. Tanpa persepsi moral dan kejujuran yang dasar, dimensi yang lainnya tidak akan berarti. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan berdasarkan tiga informan mengatakan bahwa selama melakukan pencarian dan pertolongan korban, Basarnas tidak ada memungut biaya atau dana apapun dari keluarga korban, dalam hal ini Basarnas dapat dikatakan jujur dalam pelayanannya.

Kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan (*Openness*) diantara satu dengan yang lainnya. Tanpa keterbukaan tidak akan mungkin terjadi proses kepercayaan. Namun dari hasil yang peneliti lakukan, dimana dua informan mengatakan bahwa selama melakukan pencarian Basarnas merupakan tim yang terbuka dalam pekerjaannya yang dilihat dari informasi yang disampaikan berdasarkan situasi yang mereka alami selama masa pencarian korban. Namun berbeda dengan salah satu informan yaitu Rizky Purnando yang mengatakan, bahwa Basarnas kurang mau mendengar keluhan dari korban karena dia pernah ingin bertanya pada waktu melihat anggota dari Basarnas namun kelihatannya seperti menghindar dan langsung pergi ke kapal.

Terkait hal menghindar Purnando yang dilakukan anggota Basarnas belum dapat dipastikan karena pada waktu awal pencarian sudah ditentukan bahwa kalau ingin bertanya sesuatu harus di posko. Karena disana lah semua

informasi akan didapatkan. Namun dalam hal ini Basarnas juga tidak dapat dibenarkan karena masih ada keluarga korban yang belum mengetahui dimana tempat untuk bertanya. Seharusnya informasi tersebut disampaikan oleh humas Basarnas maupun humas yang sudah ditentukan pada waktu Tim SAR dibentuk.

### **c. Sikap**

Sikap merupakan salah satu cara mengukur citra lembaga Basarnas, dimana para keluarga korban dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya mereka menilai lembaga Basarnas. Jika keluarga korban bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik. Sebaliknya jika sikap yang ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang di mata keluarga korban dan masyarakat termasuk didalamnya mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan. Pada penelitian yang peneliti lakukan kepada keluarga korban dimana dari 3 informan ada 2 informan yang mengatakan bahwa sikap mereka terhadap Basarnas kurang suka karena tidak berhasil dalam menemukan korban yang merupakan keluarga mereka. Walaupun memang mereka menghargai usaha yang mereka lakukan tetapi kalau ditanya sikap mereka tetap kurang suka dengan lembaga Basarnas, karena bagaimanapun mereka tidak mungkin berpura-pura menyukai atau bersandiwara. Berbeda pula dengan sikap ibu Romala yang suka terhadap Basarnas bahkan memuji kinerja mereka dengan ungkapan yang mengatakan bahwa Basarnas itu luar biasa. Ibu Romala bersikap seperti itu karena melihat tim Basarnas dari pengorbanan mereka khususnya dalam keadaan fisik Basarnas yang rela terluka dalam pencarian korban seperti tangan, kaki dan telinga dari anggota Basarnas terluka karena tersandung batu-batu pada saat mereka menyelam. Dalam penelitian ini peneliti melihat suatu hal

yang menunjukkan adanya pro dan kontra diantara keluarga korban terhadap Basarnas. Sampai saat ini dari dua informan yang merupakan keluarga korban masih belum bisa menstabilkan sikapnya terhadap lembaga Basarnas berdasarkan peristiwa tersebut khususnya keluarga korban yang ada di Kecamatan Simanindo.

Dilihat dari penjelasan dan tanggapan para keluarga korban mulai dari kesan, kepercayaan, dan sikap mereka terhadap Basarnas itu karena kurang terciptanya hubungan masyarakat yang baik yang di lakukan oleh humas. Di era keterbukaan informasi seperti saat ini, dimana masyarakat atau publik sudah semakin kritis, maka peranan humas sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai dengan fakta. Selain itu keberadaan humas sangat dibutuhkan dan penting untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antar organisasi dan stakeholder dan masyarakat umum, dengan tujuan menyangkut tiga hal yaitu reputasi, citra dan komunikasi *mutual benefit relationship*. Tidak hanya itu, humas perlu juga menyediakan layanan informasi berupa contact Center yang di peruntukkan bagi *stakeholder* atau pun keluarga korban atau masyarakat umum yang ingin menyampaikan keluhan dan pertanyaannya dibidang pelayanan yang tim Basarnas lakukan.

Seperti yang sampaikan oleh pihak Basarnas yaitu bapak Beny Budiawan bahwa pro dan kontra itu wajar, karena tidak menemukan keluarga korban. Tinggal bagaimana pihak Basarnas menyikapi hal itu. Namun hingga saat ini Basarnas masih bertanggung jawab bahkan masih melakukan pemantauan walaupun secara tidak langsung. Dimana apabila mereka mendengar ada tanda-tanda pihak Basarnas akan segera terjun kelokasi dan melakukan operasi SAR.

Harapan Basarnas supaya tetap terjalin hubungan yang baik antara pihak korban dan pihak Basarnas.

Perlunya bagi sebuah lembaga mengevaluasi opini-opini publik yang berkaitan dengan organisasi, serta memanfaatkan komunikasi sebagai media untuk memberikan informasi yang sesuai dengan fakta, disampaikan dengan cara yang baik dan benar untuk mengarahkan opini publik ke arah yang diharapkan dan hal ini dilakukan oleh humas suatu organisasi atau lembaga. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam rangka membentuk citra lembaga dimata publik, humas harus mewujudkannya melalui pelayanan dengan kiat memberikan informasi kepada publik yang membutuhkan berbagai macam informasi mengenai korban tenggelamnya Kapal Sinar Bangun dan yang bertanggung jawab dalam hal ini adalah humas Basarnas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk memperoleh data tentang citra lembaga Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di kecamatan Simanindo dapat dilihat secara sistematis pada tabel berikut:

Tabel 1. Data sistematis berdasarkan hasil wawancara

1.	Sarana dan Prasarana yang digunakan Basarnas dalam proses pencarian dan pertolongan korban.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pukat harimau</li> <li>2. Boat</li> <li>3. Kamera <i>ROV</i></li> <li>4. Tim penyelam</li> <li>5. Jangkar</li> <li>6. 2 kapal Fery Sumut</li> <li>7. Helikopter</li> </ol>
2.	Respon keluarga korban dalam pencarian dan pertolongan pada Basarnas berdasarkan kesan, sikap dan kepercayaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tidak tersampaikan dengan baik.</li> <li>2. Tidak ada hubungan masyarakat dilakukan oleh humas Basarnas.</li> <li>3. Penggunaan peralatan kurang maksimal.</li> <li>4. Kurang menanggapi keluhan dan pertanyaan keluarga korban.</li> </ol>
3	Kesulitan yang dialami oleh tim Basarnas dalam proses pencarian dan pertolongan korban.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kedalaman Danau toba yang membuat korban tidak dapat diangkat ke permukaan.</li> <li>2. keterbatasan tim penyelam untuk menyelam pada kedalaman 200 meter.</li> </ol>
4	Lembaga Basarnas dalam mengatasi kesan, sikap, kepercayaan dan opini publik pada keluarga korban.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Humas seharusnya bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, atau tertulis, atau visual kepada publik sehingga publik mempunyai pengertian yang positif terhadap lembaga Basarnas atas setiap kegiatan yang dilakukan.</li> <li>2. Humas tidak merekam, memonitori dan melakukan evaluasi tanggapan serta pendapat umum/ masyarakat.</li> <li>3. Humas tidak berperan dalam menganalisis reaksi keluarga korban atau masyarakat terhadap kebijakan lembaga Basarnas.</li> <li>4. Dan humas seharusnya melakukan hubungan baik dengan masyarakat dan media massa dalam penerimaan publik, pendapat umum dan perubahan sikap.</li> </ol>

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi, analisis, dan pembahasan data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa citra Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo, memiliki kecenderungan kesan, kepercayaan, dan sikap kurang baik terhadap lembaga Basarnas. Hal yang membuat cenderung kurang baik karena:

1. tim pencarian dan pertolongan yang dilakukan Basarnas dan juga tim gabungan lainnya tidak dapat mengangkat para korban Kapal Sinar Bangun ke darat sehingga beberapa informan masih memiliki pandangan kurang baik terhadap Basarnas.
2. Selain itu ada juga hal lain yang membuat beberapa informan yang memiliki kesan yang tidak baik terhadap lembaga Basarnas, karena dalam pelayanan yang mereka lakukan yaitu proses pencarian dan pertolongan korban selama 16 hari, informan kurang merasakan kebaikan hati dari Basarnas seperti perkataan-perkataan yang dapat menguatkan hati para korban pada saat itu. Dan selama proses pencarian Basarnas sering kali menghindar dari keluarga korban dikala mereka ingin bertanya.
3. kurangnya hubungan masyarakat yang dilakukan oleh humas pada peristiwa tersebut.

Namun beberapa pelayanan yang dilakukan dalam pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun, para informan masih terlihat menghargai apa yang Basarnas lakukan pada saat itu, seperti:

1. peralatan yang canggih yang mereka gunakan, kekonsistenan Basarnas dalam melakukan pencarian selama para informan mengakui bahwa Basarnas konsisten dalam pencarian selama 16 hari karena para informan melihat Basarnas terus beroperasi, dan dari segi integritas, Basarnas memiliki integritas yang baik dalam hal kejujuran pada saat melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai tim pencari dan pertolongan.
2. Basarnas sebenarnya mampu menemukan titik koordinat kapal dan para korban hanya saja tidak dapat mengangkatnya hal ini lah yang membuat langsung para informan memiliki sikap yang kurang baik terhadap lembaga Basarnas.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti perlu mengajukan beberapa saran:

1. Humas Basarnas harus lebih berperan untuk melakukan hubungan masyarakat, menyampaikan informasi yang akurat dan ikut serta dalam memantau situasi dan konsidi dalam setiap musibah.
2. Lembaga Basarnas Medan seharusnya pada saat melakukan pelayanan dalam pencarian dan pertolongan perlu melakukan pendekatan yang baik terhadap keluarga korban, mendengar dan menjawab pertanyaan yang mereka tanyakan karena ketika orang mengalami musibah pasti sangat memiliki hati dan pikiran yang khawatir dan panik. Dalam hal ini humas lah yang seharusnya berperan, sehingga ketika sudah mengakhiri tugas pencarian dan pertolongan Basarnas dapat menciptakan kesan yang baik

dalam hati para korban terhadap lembaga Basarnas. Dalam hal ini tidak hanya pada saat pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun saja, tetapi pada semua pelayanan yang akan Basarnas lakukan dimana dan kapanpun. Jikalau setiap informasi harus satu suara disampaikan kepada masyarakat setidaknya para anggota menjelaskan dimana tempat untuk mencari informasi.

3. Demi untuk mengatasi citra yang kurang baik dimata para keluarga korban Kapal Sinar Bangun, hendaknya humas lembaga Basarnas tetap menjalin komunikasi yang baik dengan keluarga para korban dan memberikan pengertian kepada keluarga korban sehingga hal itu dapat mengubah sikap para keluarga korban yang kurang baik terhadap lembaga Basarnas. Apabila pelayanan selanjutnya dilakukan ada baiknya ketika humas Basarnas tetap siaga dalam hubungan masyarakat walaupun dialihkan ke lembaga lainnya. Karena bagaimanapun lembaga yang melakukan pencarian dan pertolongan korban dalam bentuk bencana atau pun kecelakaan adalah lembaga Basarnas, sehingga perlu humas tetap siaga demi menjaga citra atau reputasi lembaga dimata publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro Linggaar. 2000. *Teori dan Oprofesi Kehumasan dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Ardianto dan Elvinaro. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Arafat Wilson. 2006. *Behind A powerfull Image: Menggenggam Strategi dan Kunci- Kunci Sukses*. Yogyakarta:Pustaka Book.
- Endraswara Suwardi. 2012. *Metodologi Penelitian Sastra-Epistemologi, Model, Teori, dan Aplikasi, Edisi Revisi*. Yogyakarta: CAPS
- Frank Jeffkins, Daniel Yadin. (2004). *Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Erlangga.
- Frank Jeffkins, Daniel Yadin (Penerjemah: Haris Munandar). (2003). *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- F. Rachmadi. (1992). *Public Relation dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Harsono.2008. *Pengelola perguruan tinggi*. Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Kusumastuti Frida. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Citra*.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: KencanaPrenada Media Group.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. London: Prentice-Hall.
- Mulyono Anton. 2000. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Milles, Matthew B dan Amichael Huberman.2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*.Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Nawawi, Hadari. 2003. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Oemi Abdurrachman. 1995. *Dasar-Dasar Public Relatins*. Bnadung: PT. Citra Aditya.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 83 Tahun 2016 tentang Lembaga Basarnas atau Badan SAR Nasional. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Peraturan Presiden No. 36 Tahun 2006 Basarnas bertanggungjawab untuk menangani musibah kecelakaan transportasi, bencana alam, dan musibah bencana lainnya.

Rosadi Ruslan. 2017. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_ 2004. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo persada

Ruliana Poppy. 2016. *Komunikasi dan organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Riel Van, Cess B.M. 1995. *Principles of Corporate Communication*. England: Prentice Hall.

Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

R. Kasali. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti.

Sudiro Muntahar. (1985). *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sukatendel Arko. 1990. *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Fikom Unpad.

Suryosubroto.B (2004). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.

Saputra Dana. 1995. *Kontribusi Kegiatan VIP Part Terhadap Citra Positif Tamu-Tamu Pada Grand Hotel Preanger*. Bandung. Skripsi. Fikom Unpad Bandung.

Soemirat dan Ardianto. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*.Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Sutojo dan Siswanto. 2004.

Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sudiro Muntahar. (1985). *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Siswanto Sutojo. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

### **Sumber Journal**

Irwan Zalukhu. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional Iklim Organisasi dan Stress Kerja Terhadap kinerja pegawai. *Journal of mix*, Volume III No: 1-11.

Selvina L Lengkong, Mariam Sondakh dan J.W. Londa (2017). Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan. *Journal Of Acta Diurna*, Volume VI. No.1-11.

Andre A. Hardjana. (2008). Komunikasi Dalam Manajemen Reputasi Korporasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume V No: 1-24.

## Sumber Internet

Regional.kompas.tv.com. Diakses Pada 19 Juni 2018\_\_\_\_\_

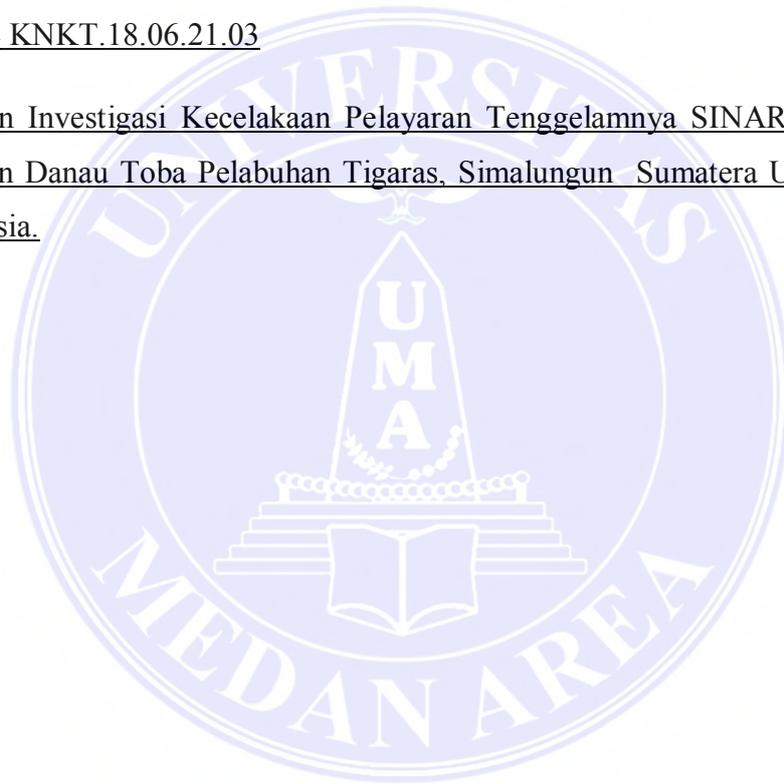
<https://nasional.kompas.com/read/2018/6/19/14130451/insiden-km-sinar-bangun-kemenhub-terjunkan-tim-tambahan-car-39-korban>.

[www.Basarnas.go.id](http://www.Basarnas.go.id) \_\_\_\_\_

<http://medan.tribunnews.com/2018/06/28/basarnas-perpanjang-waktu-pencarian-korban-gunakan-pukat-harimau-temukan-km-sinar-bangun>

FINAL KNKT.18.06.21.03

Laporan Investigasi Kecelakaan Pelayaran Tenggelamnya SINAR BANGUN 4 Perairan Danau Toba Pelabuhan Tigaras, Simalungun Sumatera Utara Republik Indonesia.





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From ([repository.uma.ac.id](http://repository.uma.ac.id))

## PEDOMAN WAWANCARA

### CITRA BASARNAS MEDAN DALAM PENCARIAN DAN PERTOLONGAN KORBAN KAPAL SINAR BANGUN PADA KELUARGA KORBAN DI KECAMATAN SIMANINDO

Pengukuran Citra lembaga

a) Kesan

1. Apakah Basarnas atau salah satu dari tim mereka ada memberikan kata-kata yang menguatkan hati atau menghibur hati para korban?
2. Dari segi kemampuan menurut anda apakah Basarnas dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan korban mampu dalam menggunakan alat-alat pencarian dengan baik?
3. Bagaimana anda memandang wibawa profesi Basarnas waktu pertama kali mereka turun ke lokasi kejadian?
4. Menurut anda apakah selama pencarian dan pertolongan korban tim Basarnas mau mengambil risiko?

b) Kepercayaan

5. Selama 16 hari melakukan pencarian menurut anda apakah Basarnas terus-menerus atau konsisten dalam pencarian? Bagaimana anda menilai kekonsistenan mereka?
6. Menurut anda apakah tim Basarnas kompeten atau ahli dalam melakukan pencarian seperti berenang atau menyelam?
7. Apakah jumlah anggota yang diturunkan ke lokasi sesuai yang dibutuhkan dilokasi?

8. Apakah peralatan yang digunakan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di operasikan dengan maksimal?
9. Selama proses pencarian dan pertolongan apakah Basarnas meminta uang atau biaya?
10. Apakah tim Basarnas terbuka terhadap keluarga korban dalam proses pencarian dan pertolongan seperti menyampaikan informasi yang benar-benar terjadi dari lokasi pencarian korban?

c. Sikap

11. Bagaimana sikap anda terhadap Basarnas pada saat ini dengan melihat beberapa usaha yang mereka lakukan dalam pencarian dan pertolongan korban pada saat peristiwa tersebut?
12. Selama proses pencarian dihentikan tim gabungan, namun tim Basarnas Medan masih tetap melakukan pemantauan di lokasi kejadian, bagaimana tanggapan anda terhadap Basarnas yang masih mau tetap siaga?

## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA

### 1. Informan I

Nama : Deny Budiawan

Usia : 39

Jenis Kelamin : Laki-laki

Kristen Protestan : Muslim

Pekerjaan : Staf Siaga Basarnas

Sebagai : Informan Kunci

#### Pertanyaan

- 1 Bagaimana cara penyampaian informasi dari tim Basarnas selama melakukan pencarian dan pertolongan KM Sinar Bangun kepada keluarga korban?

Jawaban : Jadi pada saat kecelakaan ada musibah atau bencana, disitu langsung terbentuk stuktur organisasi SAR secara otomatis. Struktur organisasi SAR itu SC (*SAR Coordinator*) yang dilangsungkan oleh kepala badan SAR ysgn menjadi korlap atau komandan lapangan yang melaksanakan operasi SAR, SMC (*SAR mission Coordinator*) yang dibantu oleh staf operasi, staf intelijen, staf humas yang berada di posko, OSC (*On Scene Coordinator*) dipandu oleh SMC , SRU (*Search and Rescue Unit*) yang berada dilapangan untuk sitem teknis dibawah pemandu SC. Jadi semua informasi-informasi ada di SRU yang dilaksanakan oleh OSC. Itulah prosedurnya apapun yang mereka dapatkan informasi, baik tanda-tanda korban berupa topi, dompet, helm,baju dan lain-lain diserahkan ke OSC dan informasi ini diserahkan ke SNC langsung melalui staf operasi atau intelijen atau humas. Segala kendala selama melakukan

operasi SAR yang berhak memberikan informasi adalah SNC. Jadi tim itu harus satu suara tidak boleh beda-beda.

2. Apa-apa saja yang menjadi sarana penyampaian informasi pada saat pencarian dan pertolongan KM Sinar Bangun yang digunakan oleh Tim?

Jawaban : Sarana yang kami gunakan selain disampaikan secara langsung kami juga memaparkan dari pertama kali melakukan pencarian yaitu nama-nama korban, jadwal pencarian yang kami lakukan, hasil kinerja kami yang dipampangkan di papan informasi yang ada di posko, dan informasi ini tidak langsung di sampaikan kemasyarakat.

3. Pada saat melakukan pencarian dan pertolongan apakah hubungan masyarakat ada dilakukan?

jawaban : Ya, sudah dilaksanakan. Namun kebetulan hubungan masyarakat diserahkan kepada polisi, dan sudah dipampangkan di posko I dan posko II. Semua disana sudah di pampangkan yaitu korban yang sudah ditemukan dan korban yang belum ditemukan kepada masyarakat yang ada disitu jadi kami sebagai seorang Basarnas tidak mungkin lagi mengajak semua masyarakat atau korban supaya datang melihat informasi, karena dari awal kami sudah memaparkan bagaimana prosedurnya.

4. Bagaimana prosedur kerja yang dilakukan tim Basarnas dalam melakukan pencarian dan pertolongan ?

Jawaban : Mulai dari pukul 07.00 Wib udah persiapan untuk keberangkatan kelokasi dan melakukan pencarian sampai jam 18.00 terkadang 17.00 dengan membawa informasi karena setelah itu kami tim Basarnas langsung rapat

(*breafing*) lagi dan bukan cuma tim Basarnas saja tetapi semua tim gabungan melakukan itu.

5. Apa yang menjadi kendala dan alasan sehingga sulit dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan?

Jawaban : kendala yang paling utama adalah kedalaman dari Danau Toba yang luar biasa dalamnya. Tim penyelam hanya mampu mencapai 40 meter saja. Jujur saja itu udah penyelam yang paling hebatlah saya katakan. Karena pada kedalaman 30 meter dinginnya udah sangat mematikan dan disana orang bisa beku. Jadi Danau dan Laut itu berbeda, kalau itu tadi laut mau kedalaman berapapun mungkin bisa diselami, dan alasannya bagi kami sebagai tim Basarnas kami bukan takut, tapi kami juga tidak mungkin menghilangkan nyawa karena didalam sana bisa pecah gendang telinga dan bahkan paru-paru. Dan kami juga masih tetap mengutamakan keselamatan para tim.

6. Apakah masyarakat atau keluarga korban mengetahui kendala dan alasan yang dialami Tim selama proses pencarian dan pertolongan?

Jawaban : Waktu itu semua informasi kendala juga kami sampaikan sejauh mana kemampuan tim dalam melakukan penyelaman dan kami juga memberi tahu kedalaman Danau Toba seperti apa, dan para masyarakat maupun keluarga korban mengetahui itu, namun untuk alasan kami memang tidak memberi tahu, karena sangat tidak profesional apa bila itu diberitahukan. Jadi cukup tim dan yang memahami aja.

7. Bagaimana tanggapan Basarnas ketika keluarga korban atau masyarakat menganggap bahwa kinerja yang dilakukan tim tidak maksimal dan kurang memuaskan?

Jawaban : Kalau hal itu wajar, dan kami bukan cuma sekali ini mengalami hal itu atau komentar-komentar yang kurang baik. Kami juga sebagai tim memaklumi perasaan mereka yang kehilangan anggota keluarga dan ditemukan pun titik korbannya tim tidak dapat mengangkat, hal itu wajar mereka katakana. Tapi sampai sejauh ini kami masih tetap berusaha.

8. Setelah diakhiri pencarian apakah tim juga sudah tidak melakukan hubungan masyarakat terhadap keluarga korban atau masyarakat?

Jawaban : Tidak, bahkan sampai hari ini pun kami masih bertanggung jawab dalam pencarian dan pertolongan dalam peristiwa itu.

9. Apa upaya yang masih dilakukan Basarnas sampai sekarang dalam hubungan masyarakat?

Jawaban : Upaya yang kami lakukan adalah tetap memantau walaupun sudah diakhiri pencarian tetapi kami masih tetap menjadi yang bertanggung jawab apabila ada sesuatu tanda-tanda korban yang muncul kepermukaan dan kami masih berharap akan hal itu, sehingga relasi kami dengan masyarakat dan keluarga korban yang berada dimanapun dapat saling mengerti dan memahami satu dengan yang lainnya.

10. Apa yang menjadi alasan yang tepat mengapa pencarian di hentikan oleh tim?

Jawaban : Yang pertama, tidak adanya tanda-tanda korban lagi, kendala yang dialami tim pada kedalaman Danau Toba, kalau sesuai dengan undang-undang pencarian dan pertolongan hanya dapat dilakukan selama 7 hari dan apabila tidak ada tanda-tanda akan dihentikan. Namun dari kami masih memberikan kesempatan pada keluarga untuk memberikan tanggapan, makanya di perpanjang menjadi 16 hari. Karena memang sudah tidak ada lagi bahkan

sampai puluhan pukat harimau yang kami gunakan tetap tidak bisa karena kedalaman danau membuat tersangkut.

11. Selama proses pencarian dan pertolongan adakah perhatian khusus yang diberikan Basarnas kepada keluarga korban?

Jawaban: Kalau untuk perhatian khusus tidak ada yang kami lakukan hanya mencari, menginfokan hasil pencarian.

## **Informan II**

Nama : Hisar Turnip  
Usia :  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Kristen Protestan : Kristen  
Pekerjaan : Humas Basarnas

1. Apakah Humas Basarnas ikut kelokasi dalam pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun?

jawaban: Tidak, karena waktu peristiwa tersebut ada tugas keluar kota.

2. Apakah Humas mengetahui informasi situasi dan kondisi pada saat proses pencarian dan pertolongan?

jawaban : saya hanya mengetahui informasi dari media televisi, dan informasi dari tim Basarnas.

3. Apa- apa saja peran humas Basarnas?

jawaban : peran humas itu lebih banyak menjalin komunikasi baik internal dan eksternal lembaga. Internal seperti rapat formal, dan membahas kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan lembaga. Kalau eksternal seperti kerja sama dengan

instansi lain, menyampaikan informasi kepada masyarakat, kepada pemerintah, menjalin kerjasama dengan publik.

## 2. Informan II

Nama : Robert Sidauruk  
Usia : 52  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Keluarga : Ayah dari korban Jaya Sidauruk  
Agama : Kristen Protestan  
Suku : Batak Toba  
Pekerjaan : Kepala Desa  
Alamat : Desa Simanindo  
Sebagai : Informan Utama  
Pengukuran Citra lembaga

### a. Kesan

1. Apakah Basarnas atau salah satu dari tim mereka ada memberikan kata-kata yang menguatkan hati atau menghibur hati para korban?

Jawaban: Selama pencarian 16 hari berlangsung Basarnas kurang dalam hal memberikan penghiburan kepada keluarga korban. Karena kalau saya sendiri tidak ada dijumpai atau kalau jumpapun kurangnya mereka dalam hal membuat hati para korban supaya tetap tenang dan mengurangi khawatir yang berlebihan”. Harusnya mereka menjumpai karena tidak banyak lagi keluarga korban yang berada ditempat itu. dan selama saya disana tidak ada seperti itu mereka lakukan. Palingan kalau diwawancarai wartawanlah.

2. Dari segi kemampuan menurut anda apakah Basarnas dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan korban mampu dalam menggunakan alat-alat pencarian dengan baik?

Jawaban : Mereka memang menemukan keberadaan kapal dan korban dengan menggunakan kamera air, waktu mereka menemukan itu menurut saya karena mereka memang ahli dalam menggunakan alat itu. walaupun tidak ada hasil kalau usaha mereka dalam menggunakan alat itu patennya memang. Tapi hasilnya tetap nihil, cuma setidaknya bisa mengetahui keberadaan Kapal dan korban dalam kedalaman berapa.

3. Bagaimana anda memandang wibawa profesi Basarnas waktu pertama kali mereka turun ke lokasi kejadian?

Jawaban : Dengan melihat mereka turun ke lokasi saya sangat berharap kepada Tuhan dengan kinerja mereka dapat menemukan para korban dan khususnya anak saya si Jaya.

4. Menurut anda apakah selama pencarian dan pertolongan korban tim Basarnas mau mengambil risiko?

Jawaban : Selama itu saya melihat kinerja dari Basarnas kurang sigap karena menurut saya mereka kurang berani mengambil risiko malah yang lebih berani masyarakat.

Jawaban : Kalau dari kinerja mereka karena memang tidak menemukan jasad orang tua saya dan korban lainnya saya memandang usaha mereka kurang memuaskan dan kalau saya tanya mereka jawabnya gitu-gitu aja tidak ada pernah kepastian dari mereka untuk mengusahakan mengangkat para korban dari kecepatan dan kesigapan mereka kurang kalau gak

disuarakan masyarakat yang ada dilokasi tersebut untuk tetap beroperasi mungkin mereka kurang cepat dalam bertindak.

b. Kepercayaan

5. Selama 16 hari melakukan pencarian menurut anda apakah Basarnas terus-menerus atau konsisten dalam pencarian? Bagaimana anda menilai kekonsistenan mereka?

Jawaban : ya kekmanalah ku bilang , mereka terusnya disitu selama 16 hari itu terusnya mereka mencari pake kapal-kapal kecil itu, tapi hasilnya ya gitu-gitu ajalah tidak ada. bagiku ya karena tidak ditemukan sama ajalah menurutku kecuali tadi ditemukan bisalah ku bilang mantap.

6. Menurut anda apakah tim Basarnas kompeten atau ahli dalam melakukan pencarian seperti berenang atau menyelam?

Jawaban : Mungkin lah ya, karena yang saya lihat mereka pernah menyelam juga dalam pencarian itu. Ya seperti yang mereka bilang lah mereka hanya bisa pada kedalaman 30 meter saja.

7. Apakah jumlah anggota yang diturunkan ke lokasi sesuai yang dibutuhkan dilokasi?

Jawaban : Ya, kemarin itu mereka turun lumayan banyak lah dan ditambah juga personil-personil yang lain.

8. Apakah peralatan yang digunakan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di operasikan dengan maksimal?

Jawaban : Mereka memang menemukan keberadaan kapal dan korban dengan menggunakan kamera air, waktu mereka menemukan itu menurut saya karena mereka memang ahli dalam menggunakan alat itu. walaupun

tidak ada hasil kalau usaha mereka dalam menggunakan alat itu patennya memang. Tapi hasilnya tetap nihil, cuma setidaknya bisa mengetahui keberadaan Kapal dan korban dalam kedalaman berapa.

9. Selama proses pencarian dan pertolongan apakah Basarnas meminta uang atau biaya?

Jawaban : Kalau meminta uang, mereka tidak ada memungut biaya apapun dari keluarga korban selama pencarian korban.

10. Apakah tim Basarnas terbuka terhadap keluarga korban dalam proses pencarian dan pertolongan seperti menyampaikan informasi yang benar-benar terjadi dari lokasi pencarian korban?

Jawaban : Saya menunggu informasi bagaimana perkembangan pencarian yang mereka lakukan tetapi hasilnya masih nihil, tetapi mereka masih terus memberikan tanda-tanda seperti barang-barang yang ditemukan ada dompet, helm kartu-kartu yang terapung itu aja.

c. Sikap

11. Bagaimana sikap anda terhadap Basarnas pada saat ini dengan melihat beberapa usaha yang mereka lakukan dalam pencarian dan pertolongan korban pada saat peristiwa tersebut?

Jawaban: kalau ditanya bagaimana sikap saya dalam memandang Basarnas kurang baik dan kurang memuaskan karena hasil kerja mereka tadi itu gak mungkin saya bilang sikap saya baik-baik saja memandang mereka kalau saya bilang baik nanti saya jadinya kayak bersandiwara yang hidup ini. Jadi apa adanya ajalah saya bilang bagaimana perasaan saya melihat mereka.

Bukan gak menghargai usaha dan kerja keras mereka.

12. Selama proses pencarian dihentikan tim gabungan, namun tim Basarnas Medan masih tetap melakukan pemantauan di lokasi kejadian, bagaimana tanggapan anda terhadap Basarnas yang masih mau tetap siaga?

Jawaban: kalau yang saya lihat selama 30 hari itu memang masih adanya anggota Basarnas disitu. Tetapi tidak lagi melakukan operasi pencarian mereka hanya berkapal-kapal aja mungkin hanya memantau setelah itu tidak ada lagi perkembangan informasi sampai sekarang.

### 3. Informan III

Nama : Risky Pernando Simarmata  
Usia : 21  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Keluarga : Anak dari korban Bapak Jandur Simarmata dan Ibu Ami  
Elisabet Sitindaon  
Agama : Kristen Protestan  
Suku : Batak Toba  
Pekerjaan : Petani  
Pengukuran Citra lembaga

#### a. Kesan

1. Apakah Basarnas atau salah satu dari tim mereka ada memberikan kata-kata yang menguatkan hati atau menghibur hati para korban?

jawaban: Kalau kulihat Basarnas kurang mau mendengarkan keluhan dari korban. Aku kurang tau apakah karena mereka terlalu fokus dalam pencarian dan pertolongan itu sehingga kadang kalau para keluarga korban termasuk

saya sendiri ketika mau bertanya mereka kelihatannya mereka lebih sering menghindar dan langsung pergi ke kapal.

2. Dari segi kemampuan menurut anda apakah Basarnas dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan korban mampu dalam menggunakan alat-alat pencarian dengan baik?

Jawaban : Waktu itu saya bertanya kepada salah satu anggota Basarnas, bagaimana tindakan selanjutnya. Dia bilang akan ada alat didatangkan dari Belawan tapi yang kulihat tetapnya gak berfungsi alatnya itu.

3. Bagaimana anda memandang wibawa profesi Basarnas waktu pertama kali mereka turun ke lokasi kejadian?

Jawaban : Pada waktu itu saya tidak melihat pertama kali karena aku pada hari yang ketiganya baru sampai dilokasi. Tapi kalo menurutku sebagai profesi Basarnas bagaimanapun harus sigap dalam menangani kek gitu. Namanya juga tim penyelamat.

4. Menurut anda apakah selama pencarian dan pertolongan korban tim Basarnas mau mengambil risiko?

Jawaban :

- b. Kepercayaan

5. Selama 16 hari melakukan pencarian menurut anda apakah Basarnas terus-menerus atau konsisten dalam pencarian? Bagaimana anda menilai kekonsistenan mereka?

Jawaban : Kurang, karena mereka memang melakukan pencarian terus, tapi hanya gitu aja tidak ada perkembangan korban ditemukan.

6. Menurut anda apakah tim Basarnas kompeten atau ahli dalam melakukan pencarian seperti berenang atau menyelam?

Jawaban : Yang kulihat ya, Basarnas yang sudah dilokasi kurang berani menyelam, karena waktu itu yang kulihat tim yang dikirimkan pemerintahlah yang berani langsung menyelam.

7. Apakah jumlah anggota yang diturunkan ke lokasi sesuai yang dibutuhkan dilokasi?

Jawaban : kalau menurutku cukup sih. Karena yang kulihat mereka lumayan banyak juga.

8. Apakah peralatan yang digunakan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di operasikan dengan maksimal?

Jawaban : Tidak, karna salah satunyaalah pukat harimau itu. Sayang kalilah rasanya udah ada pukat itu tapi gak bisa juga ditarik kedarat.

9. Selama proses pencarian dan pertolongan apakah Basarnas meminta uang atau biaya?

Jawaban : Selama pencarian memang Basarnas dan tim lainnya tidak ada meminta dana apapun dari keluarga korban. kalau dipandang dari kejujuran mereka memang jujurnya dalam proses pencarian itu.

10. Apakah tim Basarnas terbuka terhadap keluarga korban dalam proses pencarian dan pertolongan seperti menyampaikan informasi yang benar-benar terjadi dari lokasi pencarian korban?

jawaban : kalau informasi lebih sering kami dengar dari kepala Basarnas. karna mereka para tim kan melakukan pencarian di danau dengan menggunakan kamera air jadi langsung tau informasi dari lokasi pencarian.

c. Sikap

11. Bagaimana sikap anda terhadap Basarnas pada saat ini dengan melihat beberapa usaha yang mereka lakukan dalam pencarian dan pertolongan korban pada saat peristiwa tersebut?

Jawaban: sikap saya melihat mereka itu agak kurang memuaskannya dengan pelayanan yang mereka lakukan. Walaupun kami sudah mengiklaskan sebagai keluarga korban tetap aja karena gak sesuai dengan harapan yaitu korban ditemukan dan diangkat ke permukaan. Jadi tetap aja kurang memuaskan rasanya.

12. Selama proses pencarian dihentikan tim gabungan, namun tim Basarnas Medan masih tetap melakukan pemantauan di lokasi kejadian, bagaimana tanggapan anda terhadap Basarnas yang masih mau tetap siaga?

jawaban : iya memang mereka masih ada sebagian yang tinggal ditempat dan melakukan rolling di danau, tapi cuma sekedar-sekedar aja mutar-mutar di danau, habis diberhentikan ya langsung pulanglah toh juga gak akan ada laginya itu hasilnya.

**4. Informan IV**

Nama : Romala Sijabat  
Usia : 48  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Keluarga : Masyarakat Tigaras  
Agama : Muslim  
Suku : Batak Simalungun  
Pekerjaan : Pedagang

Alamat : Desa Tigaras Kapupaten Simalungun

Jadwal Penelitian

Hari/ Tanggal : Senin, 22 Juli 2019

Waktu : 12.00 Wib

Pengukuran Citra lembaga

a. Kesan

1. Apakah Basarnas atau salah satu dari tim mereka ada memberikan kata-kata yang menguatkan hati atau menghibur hati para korban?

jawaban: Kalau ditanya soal perhatian atau kebaikan hati Basarnas dalam memberikan kata-kata yang mengurangi rasa khawatir keluarga korban tersebut mungkin dari Basarnas tidak terlalu melakukan itu. Ya seperti itu tadi, karena tim mereka terlalu fokus dalam tugas.

2. Dari segi kemampuan menurut anda apakah Basarnas dalam melakukan proses pencarian dan pertolongan korban mampu dalam menggunakan alat-alat pencarian dengan baik?

Jawaban : saya di panggil salah satu dari anggota mereka, sinilah buk, coba lihat ini anggota kami berenang di bawah air ini gambarnya. ya terlihatlah semua dari layar monitor itu..ya ampunn pikirku lah. Udah Canggih juga manusia sekarang ini gak kayak jaman dulu lagi. Mereka sangat ahli dalam menggunakan alat-alat itu. Makanya Nampak semua yang di danau itu dengan kamera air itu.

3. Bagaimana anda memandang wibawa profesi Basarnas waktu pertama kali mereka turun ke lokasi kejadian?

Jawaban : Aku bilanglah ya, mereka itu sangat luar biasa, pokoknya bah kalo kulihatnya profesi sebagai Basarnas ini memang betul-betul menolong orangnya mereka. Aku melihat profesi sebagai Basarnas itu baik.

4. Menurut anda apakah selama pencarian dan pertolongan korban tim Basarnas mau mengambil risiko?

Jawaban : iyalah, risiko kalilah mereka harus menyelam di Danau Toba malam hari.

b. Kepercayaan

5. Selama 16 hari melakukan pencarian menurut anda apakah Basarnas terus-menerus atau konsisten dalam pencarian? Bagaimana anda menilai kekonsistenan mereka?

jawab : Karena memang tantangannya sangat berbahaya. saya sebagai warga yang melihat kinerja mereka selama 16 hari sangat baik, dari semangat mereka mencari, dihari pertama beberapa dari mereka langsung menyelam kok saya lihat pada saat mengoperasikan kapal-kapal yang mereka gunakan dalam pencarian itupun langsung cepatnya mereka siapkan karena mereka juga bekerja sama dengan tim gabungan lainnya jadi bukan hanya Basarnas saja

6. Menurut anda apakah tim Basarnas kompeten atau ahli dalam melakukan pencarian seperti berenang atau menyelam?

Jawaban: Pada saat pencarian hari kesekian kalinya saya udah lupa kapan itu, tapi saya ingat betul, bahwa anggota Basarnas ini tengah malam pulang dari pencarian ke Pos Basarnas, ada yang berdarah tangannya, kakinya, dan telinganya karena tersandung batu-batu pada saat mereka menyelam.

7. Apakah jumlah anggota yang diturunkan ke lokasi sesuai yang dibutuhkan dilokasi?

Jawab : Ya, mereka banyaklah.

8. Apakah peralatan yang digunakan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan Kapal Sinar Bangun di operasikan dengan maksimal?

Jawaban : udah maksimal nya mereka dalam pencarian itu, tapi kan kedalamannya sampai empat ratusan, cobalah kita bayangkan, didalam sana beku dan dingin, mungkin jasad para korbanpun akan lama busuk karena kayak esnya dibawah. Makanya Basarnas bilang di kedalaman 50 meter udah gak kuat lagi mereka. Mereka hanya sanggup di kedalaman 30 meter berenang, udah gitu pagi-pagi udah berenang padahal taulah kan dinginnya Danau Toba apalagi pagi-pagi.” Jadi aku juga maklumnya sebagai orang yang memandang usaha mereka yang tidak berhasil mengangkat korban dan kapal itu kedarat.

9. Selama proses pencarian dan pertolongan apakah Basarnas meminta uang atau biaya?

jawaban : Mereka gak ada minta-minta biaya apapun sama keluarga korban atau masyarakat lainnya, mereka itu banyak uang. Buktinya aja di Pos mereka itu banyak makanan kadang dikasih sama orang-orang yang ada disini.

10. Apakah tim Basarnas terbuka terhadap keluarga korban dalam proses pencarian dan pertolongan seperti menyampaikan informasi yang benar-benar terjadi dari lokasi pencarian korban?

jawaban : Jadi kalau informasi gak sulit lagi misalnya harus melapor lagi para tim pencari ke Pos, nggak gitu mereka, langsung mereka pantau dari kamera dan monitor komputer itu dan informasinya sampaikan kepala pemimpin mereka itulah keluarga korban dan masyarakat.

c. Sikap

11. Bagaimana sikap anda terhadap Basarnas pada saat ini dengan melihat beberapa usaha yang mereka lakukan dalam pencarian dan pertolongan korban pada saat peristiwa tersebut?

jawaban: Aku pernah berpikir kalau ada anakku yang mau sekolah Basarnas gak akan saya buat sekolah Basarnas dan kerja di Basarnas karena berbahaya juga kerjanya. Harus mengabdikan hidupnya untuk keselamatan orang lain”. Jadi kalau kamu tanya bagaimana sikap saya terhadap mereka yaa baik dan sangat suka lah dengan Basarnas.”

12. Selama proses pencarian dihentikan tim gabungan, namun tim Basarnas Medan masih tetap melakukan pemantauan di lokasi kejadian, bagaimana tanggapan anda terhadap Basarnas yang masih mau tetap siaga?

jawaban : Memang iya mereka masih ada yang disini waktu itu setelah dilakukan tabur bunga, mereka masih ada disini, dan yang ku lihat mereka tetap *rolling* dua kali seminggu atau dua minggu sekali dan mereka tetap memantau dari kamera air itu kok dari komputer mereka. Saya tau karena saya melihat sendiri. Jadi udah maksimal nya mereka dalam pencarian itu, tapi kan kedalamannya sampai empat ratusan, cobalah kita bayangkan, didalam sana beku dan dingin, mungkin jasad para korbanpun akan lama busuk karena kayak esnya dibawah. Makanya Basarnas bilang di kedalaman

50 meter udah gak kuat lagi mereka. Mereka hanya sanggup di kedalaman 30 meter berenang, udah gitu pagi-pagi udah berenang padahal taulah kan dinginnya Danau Toba apalagi pagi-pagi.” Jadi aku juga maklumnya sebagai orang yang memandangi usaha mereka yang tidak berhasil mengangkat korban dan kapal itu kedarat.



## DATA KORBAN YANG BELUM DITEMUKAN

NO.	NAMA	UMUR		JENIS KELAMIN	ALAMAT
1	Resmi Sinaga	63	TAHUN	P	Perasman Kec. Dolok Silau Simalungun
2	Khairiyah Handayani	29	TAHUN	P	Jl. SM. Raja Gg Mandailing No. 7 Kel. Sitirejo Medan Amplas
3	Ihksan zulkarnaen	29	TAHUN	L	Jl. Delima I Blok CC No. 11 Dusun V Kec. Sigara2 Patumbak
4	Kinoy Ajeng Sandi	26	TAHUN	L	Babirong hulu, manria. Sidamanik
5	Mei Sri Novy	30	TAHUN	P	Jl. Brigjen Katamso Gg. Saedah No 14 Lk III Medan Johor
6	Febry sembiring / Sahat Fery Sembiring	32	TAHUN	L	Jalan Udara lorong pertanian Brastagi
7	Novia baru / Vivi Novianti	26	TAHUN	P	Dusun V Rt/Rw 046/013 Kel. Marindal Patumbak, Medan
8	Pandi / Irwadi Affandi		TAHUN	L	Jl. Deli Tua Gg. Satria Dusun II Kel. Mekar Sari Deli Tua
9	Jandur simarmata	41	TAHUN	L	desa Sihusapi Kec. Simanindo
10	Ami elisabet sitindaon	32	TAHUN	P	desa Sihusapi Kec. Simanindo
11	Tiar silaban	32	TAHUN	P	desa Sihusapi Kec. Simanindo
12	Gresia simarmata	11	TAHUN	P	desa Sihusapi Kec. Simanindo
13	Berlina sipayung	60	TAHUN	P	Sp. Bage, sinar naga mariah Kec P.Silimakuta
14	Dimersis Purba Tambak	40	TAHUN	L	Sp. Bage, sinar naga mariah Kec P.Silimakuta
15	Hotman manik	43	TAHUN	L	sidamanik parmahanan
16	Hotman nainggolan	57	TAHUN	L	sionggang p.siantar
17	Ledixon nainggolan	51	TAHUN	L	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur
18	Lilis Br Lubis	50	TAHUN	P	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur
19	Bungaran nainggolan	20	TAHUN	L	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur

20	Astrid nainggolan	18	TAHUN	P	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur
21	Nicolas nainggolan	17	TAHUN	L	Jl. H Akyar Rt. 006/05 No. 48 C Duren Sawit Jakarta Timur
22	Dorman nainggolan	50	TAHUN	L	sionggang p.siantar
23	Jonveldi Nainggolan	9	TAHUN	L	sionggang p.siantar
24	Basaria br. Nainggolan	17	TAHUN	P	sionggang p.siantar
25	Riani br. Nainggolan	52	TAHUN	P	sionggang p.siantar
26	Melinton Nainggolan / Melinton Togatorop	23	TAHUN	L	sionggang p.siantar
27	Hasiholan Sidabutar / Martua Hosiholan Sidabutar	61	TAHUN	L	sionggang p.siantar
28	Korry maya S. Nadapdap	31	TAHUN	P	Jl. Asahan Km. 5 Gg. Subur, Simalungun
29	Jomelin Andreas Purba	24	TAHUN	L	Purba Saribu harang gaol harang gaol harisan
30	Loncer Nainggolan	46	TAHUN	L	Gaja Pokki Kel Urung Purba Kec. Purba Simalungun
31	Pardamean Purba / Sahala Pardamean Girsang	30	TAHUN	L	Nagori II Sibuntuon Dolok Pardamean
32	Gonggong Simarmata / Bongbong Simarmata	25	TAHUN	L	Nagori Bayu Kec.Dolok Pardamean Kab. Simalungun
33	Ader Nainggolan	59	TAHUN	L	Sippinggan Kel. Purba Sippinggan Kec. Purban Simalungun
34	Nova Sulastri Sijabat	24	TAHUN	P	Liang Atas Kel. Nag Purba Pasir Kec. Haranggaol Horison
35	Selma Sinaga/Selma Lina Sinaga	16	TAHUN	P	Sibunga-bunga - Tiga Ras
36	Atur Duma Sinaga	19	TAHUN	P	Simantitolu ds. Salbe kec. Dolok pardamean Simalungun
37	Ranto Fajar Siregar	27	TAHUN	L	Pandongin,Simanti Pane Dame Kec. Panei Simalungun
38	Suyeni	21	TAHUN	P	huta mani huluan nagori sait buntun saribu kec. P.sidamanik

39	Juniko	24	TAHUN	L	huta mani huluan nagori sait buntun saribu kec. P.sidamanik
40	Riki	2	TAHUN	L	huta mani huluan nagori sait buntun saribu kec. P.sidamanik
41	Doni Septian	28	TAHUN	L	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
42	Airin	29	TAHUN	P	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
43	Salama Febriani / syahlama febriani	14	TAHUN	P	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
44	Maya Safitri	14	TAHUN	P	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
45	Wagino	18	TAHUN	L	huta mani huluan nag sait buntun saribu kec. P.sidamanik
46	Obet Pangihutan Hutahuruk	51	TAHUN	L	Nagori Laras II Kec. Siantar Kab. Simalungun
47	Krisman Reynol Simarmata	27	TAHUN	L	jl. Tuan gunung purba kec. Tapan dolok ling.9 Sinaksak
48	Juliana Suraida	26	TAHUN	P	Jl. Margonda Raya Depok/ Jl. Karya Ling.10 Ds.Sinaksak Kec.Tapan Dolok
49	Manan Sitanggung	25	TAHUN	L	Jl. Medan, Koperasi Kp.Tambun Kec.Siantar Martoba Karang Sari P. Siantar
50	Lusi Nurbaiti Sitanggung	20	TAHUN	P	Jl. Medan, Koperasi Kp.Tambun Kec.Siantar Martoba Karang Sari P. Siantar
51	Lucky Pratama	17	TAHUN	L	Perumahan Eben Ezer Jl.Medan, P.Siantar
52	Joel manurung	26	TAHUN	L	Bah birong Ulu Manriah Kec. Sidamanik
53	Tamaria Oktavia Napitupulu	15	TAHUN	P	Desa Rawang Kao Kec. Lubuk Dalam Kab. Siak
54	Edi Subastian	23	TAHUN	L	Tanah Merah, Indrapura
55	Feri despian Panggabean	28	TAHUN	L	jl. Melati no 46 kel. Simarito siantar barat P.siantar
56	May Aprina Saragih Siadari/ Mei A. Siadari	28	TAHUN	P	jl. Bola kaki gg langgar no 29 p.siantar
57	Irwan syahputra	22	TAHUN	L	Syahbandar, T.tinggi
58	Eka handayani	19	TAHUN	P	Perkebunan Tanjung Kasau Dusun I kota Sei.Suka; Batubara

59	Tami Melani	22	TAHUN	P	Perkebunan Tanjung Kasau Dusun I kota Sei.Suka; Batubara
60	Ilhamsyah lubis	25	TAHUN	L	Dusun Kartini, Ds. Titipayung Kec.Air Putih, Indrapura Kab.Batubara
61	Afri Franyoto	24	TAHUN	L	Dusun III Bukit Rukun Kec.Jorlang Hataran, Simalungun
62	Endang Pangestu	21	TAHUN	P	Dusun III Bukit Rukun Kec.Jorlang Hataran, Simalungun
63	Diki Wibowo	24	TAHUN	L	Huta I Ladang Kongsi Kel.Pemantar Silampuyang Kec.Silampuyang Kab.Simalungun
64	Diki Prayogi	26	TAHUN	L	Bah birong ulu, Birong ulu manria kec. Sidamanik
65	Eka Siti Aprianti	26	TAHUN	P	Bah birong ulu Kec. Sidamanik
66	Heru Purnomo	25	TAHUN	L	Bah birong hulu manriah Kec. Sidamanik
67	Bayu Sastriawan Wibowo	25	TAHUN	L	Jl. Deli Tua Gg. Satria Deli Tua Medan
68	Mardingat Naenggolan	37	TAHUN	L	Afd B Bahbutong Kel. Bah Butong II Kec. Sidamanik
69	Akmal Tino Kamsah Nainggolan	10	TAHUN	L	Afd B Bahbutong Kel. Bah Butong II Kec. Sidamanik
70	Heriawan	22	TAHUN	L	Dusun Mangga 8, Mekarsari Kec.Sei Suka Kab.Batubara
71	Wira Pradana	20	TAHUN	L	Ds. Pasar Lapan, Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
72	Restu Apriangga	24	TAHUN	L	Ds. Pasar Lapan, Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
73	Fadli Saputra	34	TAHUN	L	Ds. Perkotaan (Puti Payung), Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
74	Yanda Aria	24	TAHUN	L	Ds. Pasar Lapan, Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
75	Ali Imron	21	TAHUN	L	Ds. Pasar Lapan, Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
76	Arif Chandra	23	TAHUN	L	Jl. Platina VI no.27 Kel. Titipapan Medan Deli
77	Desi Dwi Wahyuni	22	TAHUN	P	Jl. Rawe 4 Lingk 6 Kel. Tangkahan Kec. Medan Labuhan

78	Nisa Hastari	19	TAHUN	P	Dsn. Suka Maju Ds Air Merah Kec. Kp Rakyat Kab. Labusel
79	Iwan Sugiarto	33	TAHUN	L	Negeri Bayu Muslimin Kec. Tapian Dolok Kab. Simalungun
80	Farida Saragih Sumbayak	33	TAHUN	P	Negeri Bayu Muslimin Kec. Tapian Dolok Kab. Simalungun
81	Wafa Izzy	7	TAHUN	P	Negeri Bayu Muslimin Kec. Tapian Dolok Kab. Simalungun
82	Bambang Wardana / Babang Wardana	33	TAHUN	L	Pondok Pelita, Kec.Dolok Melangir Simalungun
83	Aska (Bambang) / Nathan Aska Maulana	6	TAHUN	L	Pondok Pelita, Kec.Dolok Melangir Simalungun
84	Asmi (Bambang) / Nazhan Asmi Bazhi	2	TAHUN	P	Pondok Pelita, Kec.Dolok Melangir Simalungun
85	Ayu Safitri	20	TAHUN	P	Dsn. Setia Makmur, Ds. Teluk Panji Kec.Kampung Rakyat Labusel
86	Sri Handayani	23	TAHUN	P	Pardamean Tanjung Medan Kec. Kampung Rakyat Labusel
87	Halomoan Siagian	53	TAHUN	L	Sihemun Baru Kec. Dolok Pardamean Simalungun
88	Wasinton Silalahi	46	TAHUN	L	Sihemun Baru Kec. Dolok Pardamean Simalungun
89	Rudiman Siboro	65	TAHUN	L	Parsaguan tambunan Nag. Simpang Raya Kec. Pane
90	Marsinta Sijabat	55	TAHUN	P	Parsaguan tambunan Nag. Simpang Raya Kec. Pane
91	Elisabet Hutaaruk	12	TAHUN	P	Parsaguan tambunan Nag. Simpang Raya Kec. Pane
92	Ismail Purba Cibro	27	TAHUN	L	Tigaras, Raja Huta
93	Toyyan Bakkara	35	TAHUN	L	Hutabayu/Gunung Bosar
94	Yoka Hendrik Sumbayak	40	TAHUN	L	Dsn.Negeri Bayu Ds.Muslimin Kec.Tapian Dolok
95	Manja Naibaho (Istri Yoka)	35	TAHUN	P	Dsn.Negeri Bayu Ds.Muslimin Kec.Tapian Dolok; Sidamanik (Orang Tua)
96	Alfaroh (Yoka Hendrik Sumbayak)	5	TAHUN	L	Dsn.Negeri Bayu Ds.Muslimin Kec.Tapian Dolok

97	keila (Yoka Hendrik Sumbayak)	2.5	TAHUN	P	Sidamanik
98	Putra (Syahputra)	40	TAHUN	L	Jl. Aluminium I Tanjung Mulia, Medan
99	Awalenni Sumbyak	35	TAHUN	P	Jl. Aluminium I Tanjung Mulia, Medan
100	Vikri (Putra)	9	TAHUN	L	Jl. Aluminium I Tanjung Mulia, Medan
101	husnah (Putra)	8	TAHUN	P	Jl. Aluminium I Tanjung Mulia, Medan
102	Naya / Nayara (Anak Bahmid & Mina Insani)	1	TAHUN	P	Dsn.Negeri Bayu Ds.Muslimin Kec.Tapian Dolok, Simalungun
103	Bahmid	30	TAHUN	L	Dsn.Negeri Bayu Ds.Muslimin Kec.Tapian Dolok, Simalungun / Ds.Limbong Kec.Dolok Merawan Kab.Sergai (Orang Tua)
104	Nina Insani / Mina Insani	27	TAHUN	P	Dsn.Negeri Bayu Ds.Muslimin Kec.Tapian Dolok, Simalungun
105	Bagas Prama Ananta	20	TAHUN	L	Lingkungan 7, gang Kopertis, Indrapura, Kab. Batubara
106	Muhammad Nur Sa'i Sinaga	24	TAHUN	L	Jl. Pelita VI Gg. Waspada No.90 A Kel. Sidorame Medan
107	Arifin Lubis	40	TAHUN	L	Ds.Hambarisan Kec.Sidamanik Simalungun
108	Dinda Puji Lestari	21	TAHUN	P	Huta Siku Kel. Pardomuan Nauli Kec. P. Bandar Simalungun
109	Dimas Afandi	17	TAHUN	L	Huta Siku Kel. Pardomuan Nauli Kec. P. Bandar Simalungun
110	Ramansyah	27	TAHUN	L	Karangsari P. Siantar
111	Gusti Muliani	23	TAHUN	P	Karangsari P. Siantar / Huta II Serapu, Kec.Gunung Malela Simalungun
112	Rasyah Arjuna	11	TAHUN	L	Karangsari P. Siantar
113	Yudi Samsudin	30	TAHUN	L	Kampar Riau; AW : Karang Sari Gunung Maligas Simalungun (Orang tua)
117	Jonatan Fernando Tp.Bolon	23	TAHUN	L	Tj.morawa
118	Siti Arbiah	23	TAHUN	P	Jl. Sibatu-batu Gg, Madrasah kec. Siantar Sitalasari

119	Alfaruq Siahaan	23	TAHUN	L	Jl. Rakuta Sembiring Gg, Kenalir Naga Pita Siantar Martoba
120	Roy Sirait	23	TAHUN	L	Simpang HKI, Pane Tongah, Simalungun
121	Dedi Suhaimi	19	TAHUN	L	Ds. Perkotaan, Kec. Air Putih, Indrapura, Kab. Batubara
122	Ipan Rahmat Syahputra	20	TAHUN	L	Dusun II Kel. Sei Simujur Kec. Sei Suka Batu Bara
123	Ayu Lestari	19	TAHUN	P	Dsn III Desa Korajim Kec. Dolok Merawan Sedang Bedagai
124	Dede Wike Irani	23	TAHUN	P	Dsn III Perk Mambang Muda Kec. Kualuh Hulu Labura
125	Noval Azis Rambe	19	TAHUN	L	Dsn.I, Tjg Seri Sei Suka, Indrapura, Kab. Batubara
126	Herman Suryanto	24	TAHUN	L	Aek Nabara Kel N-7 kec. Bilah Hulu Labuhan Batu
127	Mutiara Oktaviani	11	TAHUN	P	Kerajaan Kec.Pematang Bandar Kp.Baru, Simalungun
128	Muh. Irvan		TAHUN	L	Batubara
129	Poltak Sitio	40	TAHUN	L	Jl. Taruhan Gg.Kabu-kabu Kel.Sidorejo Kec.Medan Tembung
130	Marsinta Pakpahan	42	TAHUN	P	Dsn.4 Jl.Balai Desa Kel.Helvetia Kec.Sunggal Medan
131	Berman Parulian Saragih	42	TAHUN	L	Dsn.4 Jl.Balai Desa Kel.Helvetia Kec.Sunggal Medan
132	Rotuahmin Sitio	50	TAHUN	L	Jl. Gunung Lauser Perum BP 7 Blok I No. 15 Kel. Tj. Marulah Kec. Rambutan, Tebing Tinggi
133	Rida Shafitri	19	TAHUN	P	Pematang Cengkren Blok 10 Kuala Tanjung, Kab. Batubara
134	Herwansyah / Erwansyah	21	TAHUN	L	Bandar Sakti Kec. Bandar masilan, Simalungun
135	Muh. Riyadi Saputra	23	TAHUN	L	Gg. Perjuangan, Indrapura Kec. air putih Kab. Batubara
136	Fitri Wulandari	18	TAHUN	P	Huta V Bandar Rejo Bandar masilam, Simalungun
137	Jaya Sidauruk	23	TAHUN	L	Ds. Simanindo
138	Burhanuddin	48	TAHUN	L	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai

139	Dedek Handrian	21	TAHUN	L	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai
140	Neneng Nurainun	19	TAHUN	P	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai
141	Dika Ferdiyan	10	TAHUN	L	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai
142	Maya Oktavianti	18	TAHUN	P	Jl. Gunung bendahara Lk. I Kel. Pujidadi, Binjai
143	Alisa Pertiwi	23	TAHUN	P	Kmp. Pompa Dsn.I Perlanaan, Kab Simalungun
144	Mhd Afriandi Utomo	23	TAHUN	L	Kmp. Mangkebaru Dsn.II Kab. Batubara
145	Anggi Rohim	21	TAHUN	P	Jl. Boxit Dalam No.8 Lk I Kel. Kota Bangun Kec. Medan Deli
146	Tri Andri Putra Pandiangan	24	TAHUN	L	Jl. Boxit Dalam No.7 Lk I Kel. Kota Bangun Kec. Medan Deli
147	Richard H Sianturi	28	TAHUN	L	HT. Tanah Jawa
148	Eko Hardianto	24		L	Ds. Tanjung Parapat Kec.Sei Suka, Kab. Batubara
149	Mutiara Trimurni	24		P	Pasar VII Tembung
150	Suriantika	17		P	Huta VIII Bandar Rejo Kec. Bandar Masilam Simalungun
151	Ardi Wardana	19		L	Huta II Lambaw Kec. Bandar Simalungun
152	Rusmadi R	50	TAHUN	L	Jl. Danau Singkarak Tebing Tinggi
153	Ade Fauzia		TAHUN	P	Medan Denai
154	Ramli Simbolon	55		L	Jl. Pemuda pejuang no. 22 lk 6 pasar gambir tebing tinggi
155	Frans Peter Simbolon	23		L	Jl. Pemuda pejuang no. 22 lk 6 pasar gambir tebing tinggi
156	Yusuf / sarsubhan Nasution	32		L	Pematang Kerasaan Rejo, Huta IV Kab.Simalungun
157	Mhd Aldiansyah	24		L	Jl. Patimura ujung lk II Mekar Nauli Siantar Marihat
158	Yoga Alfiano / Yuga Alfiano			L	Gg. air bersih rambung merah pematangsiantar
159	Tuminem	20		P	Gg. teladan huta III Kec. Perdagangan Simalungun
160	Zahariani Pohan Als (Jahariani)	20		P	Jl. P Sinabang Lk VIII Kel. Belawan Bahari Medan Belawan

161	Bayu Syahputra	22		L	Dusun.V A Gg.Antasari No.988 Kel.Helvetia Medan
162	Sahala Marbun			L	Desa Cinta Damai Kel. Simanindo Kab. Samosir
163	M. Imron			L	Batu bara
164	Fitri			P	Pematangsiantar

#### KORBAN YANG SUDAH DITEMUKAN DALAM KEADAAN SELAMAT

NO	NAMA	UMUR		JENIS KELAMIN	ALAMAT
1	Riko Sijabat	26	TAHUN	LK	Kota Pinang
2	Tiambun Situmorang	16	TAHUN	PR	Aek Kanopan
3	Hermanto Turnip	27	TAHUN	LK	Tigaras
4	Suhendra	22	TAHUN	LK	P.siantar
5	Sandri Sianturi	21	TAHUN	LK	lubuk pakam
6	Hafni	20	TAHUN	PR	P.siantar
7	Toni	29	TAHUN	LK	Kota Pinang
8	Roni Siadari	17	TAHUN	LK	Simp. Naga Huta
9	Rudi Rubowo	22	TAHUN	LK	Jl. Binjai Medan
10	Josua Sinaga	18	TAHUN	LK	Simp. Naga Huta
11	Hernando Lingga	24	TAHUN	LK	Tanjung Morawa
12	Rahman Sahputra	22	TAHUN	LK	Batubara
13	Santika	20	TAHUN	PR	Indrapura
14	Dedi setiawan	22	TAHUN	LK	Lubuk Pakam
15	Muhammad Fikri	21	TAHUN	LK	Indrapura
16	Heri Nainggolan	25	TAHUN	LK	Pane Tengah
17	Jamuda Sinaga	17	TAHUN	LK	Parbungabunga
18	Juwita Sumbayak	29	TAHUN	PR	Dolok Melangir
19	Poltak Tua Sagala	40	TAHUN	LK	
20	Zafania Aritonang			LK	
21	Reider Malau			LK	

**KORBAN YANG SUDAH DITEMUKAN DALAM KEADAAN MENINGGAL DUNIA**

NO	NAMA	UMUR		JENIS KELAMIN	ALAMAT
1	TRI SUCI WULANDARI	22	TAHUN	PEREMPUAN	ACEH TAMIANG
2	FAHRIANTI	47	TAHUN	PEREMPUAN	BINJAI
3	INDAH JUWITA SARAGIH	24	TAHUN	PEREMPUAN	SIDAMANIK



## DOKUMENTASI FOTO



**Gambar.** Foto wawancara penulis bersama informan yang bernama Risky Pernando Sidauruk di Kecamatan Simanindo Desa Sihusapi pada tanggal 21 Juli 2019. Risky menyampaikan pandangannya terhadap kinerja Basarnas dalam pencarian dan pertolongan melalui kesan, sikap, dan kepercayaan.



**Gambar.** Foto wawancara informan bersama informan yang bernama Romala Sijabat di Desa Tigaras pada tanggal 22 Juli 2019. Ibu Romala Sijabat menyampaikan padangannya terhadap Basarnas selama pencarian dan pertolongan yang disaksikannya melalui kesan, kepercayaan, dan sikap.





**Gambar.** Dokumentasi Foto tampak luar kantor Basarnas Medan, sebagai tempat riset peneliti di Jl. Letjen Jamin Ginting kecamatan Medan tuntungan, Kota Medan Sumatera Utara.



**Gambar.** Foto Penulis sedang melakukan wawancara terhadap staf Basarnas Medan yang bernama bapak Beny Budiawan di kantor Basarnas Medan pada tanggal 8 Juli 2019. Bapak Beny Budiawan menyampaikan usaha yang dilakukan tim Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro Linggaar. 2000. *Teori dan Oprofesi Kehumasan dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Ardianto dan Elvinaro. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Arafat Wilson. 2006. *Behind A powerfull Image: Menggenggam Strategi dan Kunci- Kunci Sukses*. Yogyakarta:Pustaka Book.
- Endraswara Suwardi. 2012. *Metodologi Penelitian Sastra-Epistemologi, Model, Teori, dan Aplikasi, Edisi Revisi*. Yogyakarta: CAPS
- Frank Jeffkins, Daniel Yadin. (2004). *Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Erlangga.
- Frank Jeffkins, Daniel Yadin (Penerjemah: Haris Munandar). (2003). *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- F. Rachmadi. (1992). *Public Relation dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Harsono.2008. *Pengelola perguruan tinggi*. Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Kusumastuti Frida. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Citra*.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: KencanaPrenada Media Group.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. London: Prentice-Hall.
- Mulyono Anton. 2000. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Milles, Matthew B dan Amichael Huberman.2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*.Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Nawawi, Hadari. 2003. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Oemi Abdurrachman. 1995. *Dasar-Dasar Public Relatins*. Bnadung: PT. Citra Aditya.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 83 Tahun 2016 tentang Lembaga Basarnas atau Badan SAR Nasional. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Peraturan Presiden No. 36 Tahun 2006 Basarnas bertanggungjawab untuk menangani musibah kecelakaan transportasi, bencana alam, dan musibah bencana lainnya.

Rosadi Ruslan. 2017. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_ 2004. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo persada

Ruliana Poppy. 2016. *Komunikasi dan organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Riel Van, Cess B.M. 1995. *Principles of Corporate Communication*. England: Prentice Hall.

Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

R. Kasali. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti.

Sudiro Muntahar. (1985). *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sukatendel Arko. 1990. *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Fikom Unpad.

Suryosubroto.B (2004). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.

Saputra Dana. 1995. *Kontribusi Kegiatan VIP Part Terhadap Citra Positif Tamu-Tamu Pada Grand Hotel Preanger*. Bandung. Skripsi. Fikom Unpad Bandung.

Soemirat dan Ardianto. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*.Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Sutojo dan Siswanto. 2004.

Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sudiro Muntahar. (1985). *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Siswanto Sutojo. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

### **Sumber Journal**

Irwan Zalukhu. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional Iklim Organisasi dan Stress Kerja Terhadap kinerja pegawai. *Journal of mix*, Volume III No: 1-11.

Selvina L Lengkong, Mariam Sondakh dan J.W. Londa (2017). Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan. *Journal Of Acta Diurna*, Volume VI. No.1-11.

Andre A. Hardjana. (2008). Komunikasi Dalam Manajemen Reputasi Korporasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume V No: 1-24.

## Sumber Internet

Regional.kompas.tv.com. Diakses Pada 19 Juni 2018\_\_\_\_\_

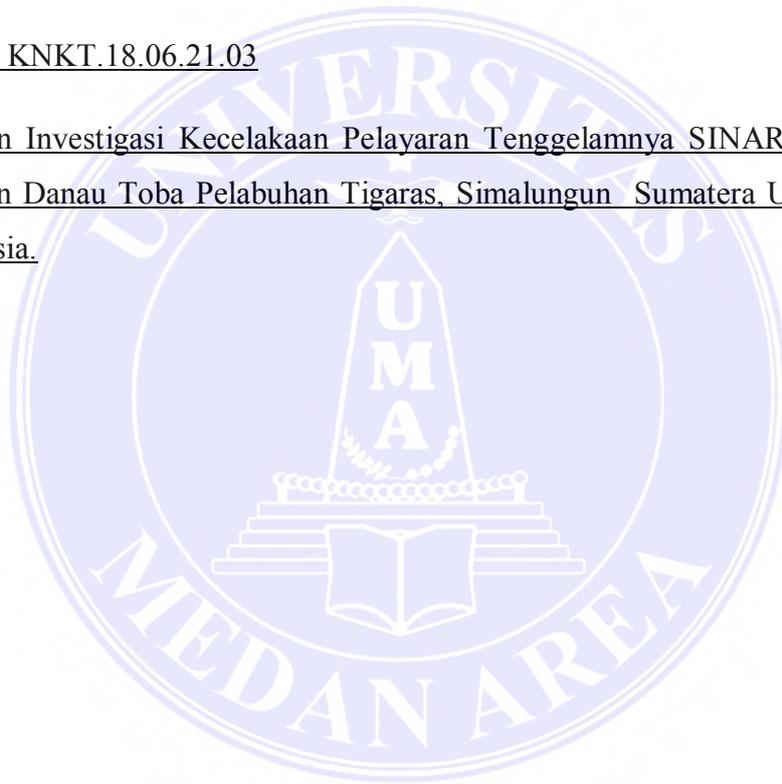
<https://nasional.kompas.com/read/2018/6/19/14130451/insiden-km-sinar-bangun-kemenhub-terjunkan-tim-tambahan-car-39-korban>.

[www.Basarnas.go.id](http://www.Basarnas.go.id) \_\_\_\_\_

<http://medan.tribunnews.com/2018/06/28/basarnas-perpanjang-waktu-pencarian-korban-gunakan-pukat-harimau-temukan-km-sinar-bangun>

FINAL KNKT.18.06.21.03

Laporan Investigasi Kecelakaan Pelayaran Tenggelamnya SINAR BANGUN 4 Perairan Danau Toba Pelabuhan Tigaras, Simalungun Sumatera Utara Republik Indonesia.





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366999 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 635 /FIS.3/01.10/VII/2019  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

16 Juli 2019

Yth,  
Ka. Basarnas Medan  
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

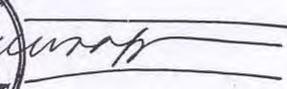
Nama : Minar Mawati Siringo-Ringo  
N P M : 158530036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Basarnas Medan, dengan judul Skripsi  
**"Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga Korban Di Kecamatan Simanindo"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
Kusmanto, MA  


CC : File,-



## BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN MEDAN

Jl. Jamin Ginting No.99  
Kec. Medan Tuntungan Kel. Sidomulyo Medan - 20136  
Email : Komsarmedan@gmail.com  
Website : medan.basarnas.go.id

Emergency Call : (061) 8368111  
Call Center : (061) 8369064  
Fax : (061) 8369039

Nomor : SI- 920 /KS.01.02/VII/SAR.MDN – 2019  
Klasifikasi : -  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Pengambilan Data Riset  
Medan, 19 Juli 2019

Kepada  
Yth, Dekan Universitas Medan Area  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di

Medan

Menunjuk Surat Dekan Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 635/FIS.3/01.10/VII/2019 tanggal 16 Juli 2019, tentang Permohonan Izin Pengambilan Data Riset.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami tidak keberatan dan memberikan izin melaksanakan Pengambilan Data Riset di Kantor Pencarian dan Pertolongan Medan kepada siswa yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama : Minar Mawati Siringo-Ringo  
NPM : 158530036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pencarian dan  
Pertolongan Medan



Toto Mulyono, S.E  
NIP. 196906161989031002



**BASARNAS**

# BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGA KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN MEDAN

JL. Jamin Ginting No.99  
Kec. Medan Tuntungan Kel. Sidomulyo Medan - 20136  
Email : Komsarmedan@gmail.com  
Website : medan.basarnas.go.id

Emergency Call : (061) 836811  
Call Center : (061) 836906  
Fax : (061) 836903

Nomor : SI-1040/KS.01.02/VIII/SAR.MDN-2019  
Klasifikasi : -  
Lampiran : -  
Perihal : Penyelesaian Riset Pendahuluan

Medan, 9 Agustus 2019

Kepada  
Yth, Dekan Universitas Medan Area  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di

**Medan**

Menunjuk Surat Dekan Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 635/FIS.3/01.10/VII/2019 tanggal 16 Juli 2019 tentang Permohonan Izin Riset Pendahuluan di Kantor Pencarian dan Pertolongan Medan kepada siswa yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama : Minar Mawati Siringo-Ringo  
NPM : 158530036  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini kami menerangkan bahwasanya mahasiswa tersebut benar telah melaksanakan Riset Pendahuluan di Kantor Pencarian dan Pertolongan Medan.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pencarian dan  
Pertolongan Medan

**Toto Mulyono, S.E**

NIP. 06161989031002

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)