

Pola Komunikasi Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba Dalam Membangun Reputasi Kampus

¹Rachman Julistia, ²M.E Fuady.

^{1,2} Prodi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail : ¹rahman.julistia@yahoo.com, ²mefuady1@yahoo.com

Abstract As one of protocol organizations in Bandung city, Corps Protokoler UNISBA have a communication to run the whole task as well as to establish a relationship with each other or the others. The communication be carried out by Corps Protokoler UNISBA can also be used to build the reputation of the campus UNISBA as an institution that houses the Corps Protokoler. To see the pattern of communication that Corps Protokoler UNISBA, the researchers used four categories of communications patterns, which is how to interact, exchange information, a symbol, the standard treatment, and how evaluation is used. This study using approach of a qualitative with the method analysis of case studies and theories of communications organization. Collection of data used observation way, the interview, and study library and Kasie Protokoler, Chairman, as well as its members as key informants. By using analysis of case studies and technics data analysis researchers found that, the Corps Porokoler UNISBA has a role in build a reputation of campus, the reputation be seen from the standards of courtesy in facina a trouble or misscommunication with guests, also public external and internal. How to interact with the corps protokoler using communications of non verbal if there is information that guests doesn't deserve to know and maintaining intonation to talk. An exchange of information supported by good coordination, of kasie to have a smooth communication. It's a symbol used the codes are certain or clothes as support in implementation of the task. The evaluation conducted every after the implementation of the duty to avoid the same mistakes in implementation of the task and maintain performance. It can be drawn the conclusion that communication is owned by the corps protokoler UNISBA has a role building reputation of campus UNISBA because of the Protokoler the students to be the end of the spear and be a first to face a public external.

Keywords: Communication pattern, of The Korps Protokoler Mahasiswa Unisba, Reputation

Abstrak Sebagai salah satu organisasi protokoler yang ada di kota Bandung, Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA memiliki pola komunikasi untuk menjalankan seluruh tugasnya serta untuk menjalin hubungan dengan sesama atau dengan pihak lainnya. Pola komunikasi yang dilakukan Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA juga dapat digunakan untuk membangun reputasi kampus UNISBA sebagai instansi yang menaungi Korps Protokoler. Untuk melihat pola komunikasi yang digunakan Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA peneliti menggunakan empat kategori pola komunikasi, yaitu cara berinteraksi, pertukaran informasi, simbol, standar penanganan, dan cara evaluasi yang digunakan. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis studi kasus dan teori komunikasi organisasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi langsung ke lapangan, wawancara, dan studi pustaka dan Kasie Protokoler, Ketua, serta anggota sebagai *key informan*. Dengan menggunakan analisis studi kasus dan teknik analisis data peneliti menemukan bahwa, Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA berperan dalam membangun reputasi kampus dilihat dari standar penanganan yang santu dalam menghadapi *truble* atau *miss* pada tamu, juga publik eksternal dan internalnya. Cara berinteraksi Korps Protokoler menggunakan komunikasi non verbal bila ada informasi yang tidak layak diketahui tamu dan sangat menjaga intonasi bicara. Pertukaran informasi didukung oleh jalur koordinasi yang baik, dari kasie hingga anggota memiliki komunikasi yang lancer. Simbol yang digunakan adalah kode-kode tertentu atau pakaian sebagai penunjang dalam pelaksanaan tugas. Cara evaluasi yang dilakukan setiap sesudah pelaksanaan tugas untuk menghindari terjadinya kekeliruan yang sama dalam pelaksanaan tugas dan mempertahankan prestasi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pola komunikasi yang dimiliki Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA menjadi salah satu pembangun reputasi kampus UNISBA karena Korps Protokoler Mahasiswa menjadi ujung tombak dan pihak pertama yang menghadapi publik eksternal.

Kata kunci : Pola Komunikasi, Korps Protokoler Mahasiswa Unisba, Reputasi

A. Pendahuluan

Beberapa perusahaan atau instansi mempunyai orang-orang yang handal dibidang protokoler agar *event* atau acara yang diselenggarakan bisa berjalan dengan lancar. Peran Protokoler sangat penting dalam kaitannya dengan kegiatan-kegiatan formal sebuah acara. Adanya protokoler yang mengatur kegiatan tersebut sesuai dengan aturan keprotokolan, diharapkan acara yang berlangsung dapat berjalan secara efektif dan efisien, sehingga pihak penyelenggara yang bersangkutan langsung mendapatkan reputasi yang positif.

Salah satu organisasi protokoler yang ada di kota Bandung dimiliki oleh Universitas Islam Bandung yaitu Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA. Adanya aturan keprotokoleran dalam suatu universitas merupakan sebuah keharusan untuk meningkatkan reputasi universitas itu sendiri baik ke dalam maupun ke luar. Agar terkendali, diperlukan suatu pengaturan di universitas mengenai keprotokolan tersebut.

Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA sendiri mempunyai tugas yaitu mengatur jalannya acara yang diselenggarakan baik di luar maupun di dalam kampus. Kegiatan-kegiatan yang sering dilakukan protokoler mahasiswa UNISBA di dalam kampus adalah mengatur jalannya ta'aruf universitas, ta'aruf fakultas, wisuda, seminar-seminar yang dilakukan oleh fakultas dan pelantikan dosen. Kegiatan-kegiatan yang sering dilakukan Protokoler Mahasiswa UNISBA di luar kampus adalah menyelenggarakan acara pelatihan *Table Manner* untuk mahasiswa UNISBA dan juga umum. Kegiatan lainnya adalah sebagai protokol dalam acara HUT KAA (Konferensi Asia Afrika) pada tahun 2014. Berhasil atau tidaknya kegiatan tersebut tergantung pada kerja sama dari setiap anggota protokoler. Keberhasilan dalam sebuah kegiatan akan menghasilkan nama baik atau sering kita dengar dengan kata reputasi bagi pelakunya. Sehingga keberhasilan protokoler dalam mengatur sebuah kegiatan akan berpengaruh pula pada instansi yang menaungi korps Protokoler tersebut. Yaitu, Universitas Islam Bandung.

Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA sebagai organisasi tentu saja memiliki pola komunikasi. Pola komunikasi yang dilakukan oleh suatu organisasi memiliki prinsip setiap bagian dari organisasi harus melakukan komunikasi dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuannya, juga pola komunikasi berguna untuk membentuk karakter suatu organisasi. Kekhasan, keunikan dan pembeda dari organisasi-organisasi lainnya. Seperti yang dikemukakan oleh (Yulianita, 2007:91) dalam bukunya Dasar-Dasar Public Relations bahwa, setiap bentuk organisasi, pendekatan dalam melakukan kegiatan komunikasi yang dipakai antara satu organisasi dengan organisasi yang lain tidaklah sama.

Berdasarkan kekhasan tersebut, dalam penelitian ini peneliti menjabarkan bagaimana pola komunikasi yang dilakukan anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA dalam membangun reputasi UNISBA sebagai sebuah institusi pendidikan dan juga instansi yang menaungi Korps Protokoler.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana standar penanganan Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba?
2. Bagaimana cara berinteraksi Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba?

3. Bagaimana pertukaran informasi Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba?
4. Bagaimana simbol yang digunakan Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba?
5. Bagaimana cara evaluasi yang digunakan Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba?

C. Kajian Pustaka

Komunikasi memiliki proses dengan gambaran sederhana, proses tersebut dinamakan pola komunikasi. "Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami" (Djamarah, 2004:1).

Tubbs dan Moss mengatakan bahwa, pola komunikasi atau hubungan itu dapat dicirikan oleh komplementaris atau simetris. Dalam hubungan komplementer satu bentuk perilaku dominan dari satu partisipan mendatangkan perilaku tunduk dan lainnya. Dalam simetri, tingkatan sejauh mana orang berinteraksi atas dasar kesamaan. Dominasi bertemu dengan dominasi atau kepatuhan dengan kepatuhan (Tubbs, Moss, 2001:26).

Kochler (1976) mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Lain lagi dengan pendapat Wright (1977), yang mengatakan organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktifitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama (Muhammad, 2007:24).

Dari pengertian di atas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa organisasi merupakan suatu sistem yang mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan mencapai tujuan umum.

Membahas komunikasi, organisasi, dan kelompok. Protokoler adalah organisasi yang memiliki pola komunikasi. Secara etimologis istilah protokol dalam bahasa Inggris *protocol*, bahasa Perancis *protocole*, bahasa Latin *protocoll* dan bahasa Yunani *protocollon*. Dalam kamus Bahasa Inggris Oxford,

"Protocol is the code of ceremonial forms or courtesies used in official dealings, as between heads of state or diplomats." (Januharso, 2003:4)

Dalam buku Protokoler, Keuangan dan Peraturan Tata Tertib DPRD edisi revisi menyatakan bahwa, Protokol adalah serangkaian aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan sehubungan dengan penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukan dalam negara, pemerintahan, atau masyarakat (Laksamana 2010: 4).

Dari pernyataan tersebut, dapat dijelaskan bahwa acara resmi itu adalah acara yang bersifat resmi yang diatur dan dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah atau Instansi, dalam melaksanakan tugas dan fungsi tertentu, dihadiri oleh pejabat negara, pejabat instansi serta undangan lainnya. Lalu, tata upacara adalah aturan untuk melaksanakan upacara dalam acara kenegaraan dan acara resmi.

Tata tempat adalah aturan mengenai urutan tempat bagi pejabat negara, pejabat instansi, dan tokoh masyarakat tertentu dalam acara kenegaraan atau acara resmi. Tata penghormatan adalah aturan untuk melaksanakan pemberian hormat bagi pejabat negara, pejabat instansi dan tokoh masyarakat tertentu dalam acara kenegaraan atau acara resmi (Laksamana, 2010: 4).

Untuk meningkatkan reputasi kampus, Korps Protokoler Mahasiswa Unisba seringkali mengadakan *event-event* di luar kampus yang rutin dilakukan setiap tahunnya, seperti pelatihan *master of ceremony* dan *table manner*. Pelatihan *master of ceremony* dan *Table manner* yang diselenggarakan oleh Korps Protokoler Mahasiswa Unisba diikuti oleh

seluruh anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba, mahasiswa Unisba, siswasiswi SMA di kota Bandung dan masyarakat umum. Dengan berlangsungnya *event-event* tersebut, secara tidak langsung Korps Protokoler Mahasiswa Unisba telah meningkatkan reputasi Unisba.

Reputasi dimulai dari identitas korporat sebagai titik pertama yang tercermin melalui nama perusahaan (logo) dan tampilan lain, misal laporan tahunan, brosur, kemasan produk, interior kantor, seragam karyawan, iklan, pemberitaan media mengenai perusahaan, materi tertulis, dan audio-visual. Identitas korporat juga berupa non-fisik seperti nilai-nilai dan filosofi perusahaan, pelayanan, gaya kerja, dan komunikasi, baik dengan pihak internal maupun pihak luar (Elvinaro, 2008 : 68).

Suatu kekuatan reputasi adalah sebuah sumber dorongan keuntungan kompotitif. Di sini adalah kebenaran bagi organisasi, termasuk juga untuk individu (Famburn, 1996:25).

Sebuah kekuatan dan reputasi perusahaan (lembaga atau pemerintahan). Positif adalah tugas setiap *professional public relations* (Morley, 2002:10). Lebih jauh Morley (2002) mendefinisikan pengelolaan reputasi perusahaan (lembaga atau pemerintahan) sebagai berikut : sebuah orchestra dan inisiatif *public relations* yang dirancang untuk mempromosikan dan melindungi pentingnya sebuah brand (merek), termasuk nama baik perusahaan (lembaga atau pemerintahan)

Dari pernyataan tersebut dapat dijelaskan bahwa Korps Protokoler Mahasiswa Unisba selalu berusaha menjaga nama baik Unisba dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, gaya kerja di setiap kegiatan, nilai-nilai filosofi Unisba dan komunikasi, baik dengan pihak internal maupun dengan pihak luar.

Selanjutnya Westcoot dan Alessandri mengilustrasikan bagaimana identitas perusahaan bekerja di dalam konteks dihubungkan dengan konsep misi perusahaan, citra perusahaan dan reputasi perusahaan. Model ini menunjukkan bahwa “identitas perusahaan adalah sebuah proses dimulai dari bawah dan ke atas, maksudnya bahwa misi perusahaan mempengaruhi identitas perusahaan, identitas perusahaan mempengaruhi citra, dan citra membangun reputasi perusahaan” (Alessandri, 2009).

Di Indonesia juga terdapat perayaan-perayaan yang diselenggarakan untuk memperingati hari yang bersejarah seperti perayaan Galungan bagi umat Hindu, perayaan tahun baru imlek dan perayaan ulang tahun kemerdekaan dalam bentuk upacara kenegaraan Republik Indonesia. Begitu juga yang dilakukan oleh KPM Unisba. Anggota juga menerapkan kegiatan yang mereka lakukan adalah bagian dari *event*.

Event merupakan sebuah kegiatan yang sudah ada sejak lama dan terus berkembang hingga saat ini. *Event* itu sendiri menurut Any Noor ialah :

“Sebagai suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia baik secara individu atau kelompok yang terikat secara adat, budaya, tradisi dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu” (Noor, 2013 : 8).

D. Metode dan Sasaran Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kasus kualitatif. Metode penelitian studi kasus merupakan strategi yang cocok apabila pertanyaan suatu penelitian berkaitan dengan *how* atau *why*, pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” kemungkinan besar akan mengarah kepenggunaan studi kasus sebagai metode penelitiannya. “Studi kasus juga merupakan strategi yang lebih cocok bila pertanyaan penelitiannya berkenaan dengan *how* atau *why*” (Yin, 2013:1). Berdasarkan itu, ada empat komponen penting dalam desain studi kasus yaitu: “Pertanyaan-pertanyaan penelitian, proposisi jika diperlukan, unit-unit analisis, logika yang mengaitkan data dengan proposisi (Yin, 2013:29).

Sasaran studi kasus ini bagaimana pola komunikasi anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam membangun reputasi kampus ini memberikan pelayanan terhadap setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh Unisba. Guna memudahkan perolehan data, peneliti melakukan: 1) wawancara terhadap tujuh nara sumber yaitu kasie Korps Protokoler Mahasiswa Unisba Ibu Riza Hernawati, Ketua Korps Protokoler Mahasiswa Unisba Dwi Radi Salim, Koordinator divisi Toga Korps Protokoler Mahasiswa Unisba Hikmawati Mahmudah, Koordinator divisi Selasar Dalam Korps Protokoler Mahasiswa Unisba Nida Nabila Sodiqin, Koordinator divisi Selasar Luar Korps Protokoler Mahasiswa Unisba Hafis Fadillah, Koordinator divisi Penerima Tamu Korps Protokoler Mahasiswa Unisba Rifdah Ayu Santika dan yang terakhir adalah pihak eksternal yaitu orang tua yang hadir pada saat wisuda (orang tua dari Yani Cahyani / Bapak Rizki Sambas) 2) observasi, peneliti langsung mengamati pola komunikasi yang terjadi pada anggota, kasie, ketua dan para tamu pada acara Taaruf Universitas dan acara pelantikan wisudawan dan wisudawati, dan 3) studi pustaka, dengan mencari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan menggunakan sumber-sumber bacaan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

E. Temuan Penelitian

1. Standar penanganan anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa setiap anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba diwajibkan menjaga tata krama dalam berkomunikasi dengan tamu guna menjaga etika komunikasi dan nama baik Unisba khususnya Protokoler sebagai pelaksana acara. Anggota hanya diperbolehkan menegur tamu dengan kata-kata yang santun, sopan dan tegas. Anggota tidak diperbolehkan menyentuh atau melakukan kontak fisik lain dengan para tamu karena melanggar etika keprotokolan. Disaat melakukan observasi peneliti juga menemukan beberapa permasalahan yang harus diteliti seperti standar proses penanganan yang dilakukan oleh KPM Unisba dan standar anggota yang bertugas pada setiap kegiatan.

2. Cara berinteraksi anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba

Dalam setiap kegiatan, anggota harus menguasai cara berinteraksi dengan sesama anggota dan juga dengan para tamu yang menghadiri acara. Setiap anggota perlu memperhatikan bagaimana cara ia berinteraksi dengan tamu dan juga sesama anggota di hadapan para tamu. Hasil wawancara dengan anggota (Hikmawati) Korps Protokoler mahasiswa Unisba :

“Kita mengutamakan kesopanan dan etika. Apalagi kalau tamu tersebut pejabat tinggi kita harus menggunakan bahasa yang sopan, intonasi yang standar, normal maksudnya. Tidak terlalu tinggi dan tidak juga merendah kayak orang malu gitu. dan juga diutamakan bahasa yang baik”.

Cara berinteraksi yang dilakukan oleh anggota kepada tamu harus sangat hati-hati dan dengan intonasi nada bicara yang santun, tetapi tidak terdengar merendah. Ketika observasi peneliti memperhatikan di saat anggota berbicara kepada para tamu dengan bahasa verbal, anggota mengucapkannya dengan perlahan namun lugas dan menggunakan volume yang sesuai dengan keadaan pada saat itu.

Setelah peneliti melakukan observasi dan pengamatan ternyata peneliti menemukan beberapa kasus lain seperti anggota berinteraksi dengan sesamanya, dengan humas dan dengan para tamu. Cara anggota berinteraksi sangat beragam dan berbeda kepada setiap orang. Komunikasi intrapersonal pun ternyata merupakan bagian dari pola komunikasi yang anggota lakukan. Lalu menurut anggota interaksi juga salah satu cara untuk meningkatkan reputasi kampus.

3. Pertukaran informasi anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba.

Pertukaran informasi sangat diperlukan dalam setiap kegiatan protokoler. Karena setiap informasi yang ada harus cepat disampaikan kepada setiap anggota protokoler yang bertugas agar tidak terjadi *miss communication* di antara sesama anggota protokoler. Hasil wawancara dengan anggota yang lainnya (Hikmawati) Korps Protokoler mahasiswa Unisba:

“Seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya kita bertukar pesan itu dengan kode-kodean mata. Maksudnya mereka juga udah paham kalau misalnya mata kita mengarah-ngarah itu berarti ada yang perlu ditindak. Kalau enggak kita harus ke bagian tertentu yang memang tidak ada petugas protokolernya. Cuma ya penanggungjawabnya ya kayak tadi lagi koor harus langsung menghampiri anggotanya. “sama gerakan bibir juga ga?” oh enggak kalau gerakan bibir ga ada. Kalau mata itu kan istilah Bahasa nonverbal yang sangat gampang makanya kita memakai simbol itu saja”

Pertukaran informasi juga terjadi antara anggota protokoler dengan pihak humas sebagai kasie atau atasan dari korps protokoler. Pertukaran informasi pun tidak hanya dilakukan dengan cara verbal, jika dalam kondisi tertentu yang tidak bisa mengandalkan verbal maka menggunakan cara nonverbal. Komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh anggota berupa simbol gerakan mata, gerakan tangan dan gesture tubuh. Lalu komunikasi artifaktual pun dipakai oleh anggota agar bisa meningkatkan reputasi kampus. Seperti kosmetik sebagai media komunikasi, arti pakaian, arti dan cara penggunaan kosmetik, arti dan fungsi penggunaan pin logo dan pin nama pada atribut yang dikenakan oleh anggota, arti nampan yang digunakan dan yang terakhir adalah arti dan fungsi *sticker* nama yang ditempelkan pada kursi tamu.

4. Cara evaluasi anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba

Cara evaluasi yang dilakukan oleh Korps Protokoler Mahasiswa Unisba terdapat tiga proses, yaitu sebelum prosesi pelantikan wisudawan/wisudawati, ketika penyelenggaraan dan sesudah selesai prosesi pelantikan. Evaluasi yang dilakukan melibatkan Humas Unisba sebagai pengawas dan *atasan* dari Korps Protokoler Mahasiswa Unisba. Seperti kutipan wawancara berikut, yang dituturkan oleh Humas Unisba (Riza):

“Pertama saya selalu menekankan ke anggota yang bahwa apa yang mereka kerjakan itu adalah salah satu bentuk loyalitas terhadap Unisba. Jadi kalau ada apa-apa harus ada uangnya dan sebagainya. Saya selalu menekankan sekali bahwa itu menjadi loyalitas. Yang kedua itu adalah apa yang mereka lakukan ini adalah salah satu hmm... apa yaa hal yang penting untuk Unisba sendiri. Kalau tidak ada kalian ya acara tidak akan berjalan dengan baik ya biasanya pesan itu selalu saya sampaikan untuk motivasi mereka karena saya tau jelas gimana lelah mereka saat bekerja, capeknya seperti apa. Kalau tidak ada motivasi dari kita juga mungkin ya orang ga akan ingat dengan mereka. Karena sebagai contoh saja sewaktu acara wisuda mungkin orang-orang tertentu ingatnya hanya pada Pasuma (Paduan Suara Unisba), Protokoler kadang dilupakan. Sebenarnya kerja yang paling berat itu Protokoler. Pesan yang selalu saya sampaikan adalah kegiatan tidak akan pernah berjalan dengan baik kalau tidak ada kalian.”

Pengevaluasian dalam penyelenggaraan pelantikan sarjana dilakukan langsung setelah acara pelantikan selesai. Pada saat pengevaluasian ini hanya melibatkan tim protokoler dan pihak humas saja. Di sini semua bahan evaluasi dapat disampaikan dengan lugas dan santai. Agar suasana tidak terlalu tegang, Humas Unisba pun selalu menyelipkan senda gurau dengan tim protokoler yang lelah bekerja. Tetapi candaan itu tidak keluar konteks dari hasil evaluasi.

F. Diskusi

Pola komunikasi merupakan sebuah pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan. Dalam hal ini pola komunikasi yang terjadi antara seorang anggota protokoler dengan seorang tamu, dan korps protokoler yang terdiri lebih dari satu orang dengan tamunya. Pola komunikasi juga berarti gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas sebagai komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

“Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami” (Djamarah, 2004:1).

Seperti yang telah disebutkan di atas pola komunikasi meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas sebagai komponen-komponen juga terjadi antara anggota protokoler dengan tamunya. Di sini kita mulai melihat bagaimana proses interaksi menciptakan struktur sistem. Bagaimana orang merespon satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki. Ada dua pola komunikasi yang terjadi di antaranya, komunikasi sebagai aksi di mana saat anggota protokoler memberikan pengarahan pada tamu, lalu tamu menuruti arahan. Komunikasi sebagai aksi ini berjalan satu arah. Dan komunikasi sebagai interaksi di mana anggota protokoler dan tamu bertindak sebagai pemberi dan penerima pesan, namun hal ini terjadi pada per-seorangan. Saat seorang tamu kebingungan mencari tempat duduk atau jalur masuk-keluar gedung dan bertanya pada seorang anggota protokoler, lalu diberikan respon.

“Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang verbal dan nonverbal. Lambang verbal yaitu bahasa, yang paling sering digunakan karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator. Sedangkan lambang nonverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa, namun merupakan isyarat

dengan menggunakan anggota tubuh antara lain; kepala, mata, bibir, tangan dan sebagainya” (Journal “*Acta Diurna*” Vol. I No. I Th.2013)

Reputasi selalu terkait kepercayaan *stakeholder* pada perusahaan. Dalam hal ini publik eksternal memiliki kepercayaan pada kampus sebagai instansi yang menaungi anggota protokoler. Keuntungan bukan hanya hadir untuk pihak kampus melainkan untuk korps protokoler, banyak pihak luar yang sering meminta protokoler UNISBA bertugas di acara-acara formal yang diselenggarakan. Di antaranya, Museum Konferensi Asia-Afrika, yang mempercayakan tugas keprotokoleran pada anggota korps protokoler mahasiswa UNISBA. Hal tersebut menjadi salah satu bukti bahwa reputasi kampus dan anggota protokoler sangat baik di mata publik eksternal.

Membahas mengenai reputasi juga berarti kita kembali pada tugas humas yaitu adalah melakukan upaya dalam menyampaikan isi pernyataan kepada khalayak sasarannya agar internal dan eksternal publik minimal tidak merugikan dan maksimal dalam memberi keuntungan secara terus-menerus kepada organisasi (Hoeta Soehoet, 2003).

Dalam bukunya, Jalaludin Rakhmat menuliskan bahwa pakaian juga adalah alat dan cara diri kita berkomunikasi pada orang lain. *Fashion*, pakaian, *make up* dan busana telah menjadi fenomena kultural ketika ketiganya menunjukkan praktik-praktik penandaan. Melalui ketiganya, berproses dengan caranya sendiri dialami dan dikomunikasikan tatanan sosial. Roach dan Eicher menunjukkan, misalnya, bahwa *fashion* dan pakaian secara simbolis mengikat satu komunitas (Roach & Eicher, 1979:18).

Pemakaian seragam dan jenis pakaian yang digunakan oleh anggota protokoler juga memiliki arti dan tujuan tersendiri. Mudahnya, seragam digunakan sebagai fungsi pembeda antara anggota protokoler dengan orang lain. Otomatis kita pasti dapat membedakan melalui pemakaian seragam tersebut.

Evaluasi yang dilakukan oleh anggota protokoler menghasilkan masukan-masukan, perubahan cara kerja jika dinilai kurang sesuai atau ada kekeliruan. Evaluasi yang dilakukan juga tidak memerlukan tempat yang khusus, hanya berkumpul di suatu tempat, diskusi, lalu evaluasi dapat dilaksanakan.

G. Kesimpulan

1. Dapat disimpulkan bahwa dengan anggota menjalankan standar penanganan dengan baik dan benar ini telah membuktikan bahwa reputasi Unisba akan tetap terjaga dan bahkan meningkat dengan adanya pengawasan kegiatan oleh Korps Protokoler Mahasiswa Unisba.
2. Cara berinteraksi yang dilakukan oleh anggota kepada tamu harus sangat hati-hati dan dengan intonasi nada bicara yang santun, tetapi tidak terdengar merendah. Intonasi yang digunakan saat pengucapan kata-kata juga dilakukan dengan lemah-lembut dan disisipkan beberapa penekanan pada kata-kata tertentu.
3. Pertukaran informasi sangat diperlukan dalam setiap kegiatan protokoler. Pertukaran informasi antar anggota sangat penting untuk dilakukan. Hal ini dikarenakan isi pesan yang didapat harus sampai ke setiap anggota agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas. Pertukaran informasi juga terjadi antara anggota protokoler dengan pihak humas sebagai kasie atau atasan dari korps protokoler.

4. Komunikasi verbal tidak selamanya dapat digunakan oleh anggota protokoler dalam melaksanakan tugas. Kondisi yang tidak memungkinkan, isi pesan yang tidak boleh diketahui oleh tamu menjadikan simbol atau komunikasi nonverbal menjadi salah satu alternatif anggota protokoler dalam bertukar pesan. Simbol yang digunakan di antaranya, gerakan mata, gerakan tangan dan gestur tubuh.
5. Cara evaluasi yang dilakukan oleh Korps Protokoler Mahasiswa Unisba terdapat tiga proses, yaitu sebelum prosesi pelantikan wisudawan/ wisudawati, ketika penyelenggaraan dan sesudah selesai prosesi pelantikan. Humas Unisba selaku kasek dari Korps Protokoler Mahasiswa Unisba selalu memberi wejangan guna meningkatkan semangat dari pada anggota pada saat akan dimulai acara, sedang berlangsungnya acara dan juga pada saat evaluasi. Dengan adanya evaluasi ini anggota bisa mengukur di mana titik lemah pada saat mereka bertugas, agar kesalahan yang sudah terjadi tidak terulang kembali pada saat penugasan berikutnya.

Daftar Pustaka

- Alessandri, dan Susan Westcott. 2009. *Visual Identity*. New York: Promoting and Protecting The Public Face of an Organization. M. E. Sharpe.
- Any, Noor. 2013. *Manajemen Event*. Bandung: Alfabeta.
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2004. *Pola Komunikasi Orangtua & Anak dalam Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Januharso, Trijono. 2005. *Pedoman Keprotokolan & Master of Ceremony*. Semarang: Dahara Prize.
- Fomburn, C. J. 1996. *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Boston: Harvard Business School Press.
- Laksamana, Agung, 2010. *Internal Public Relations*. Jakarta: Penerbit Republika.
- Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rakhmat, Jalaludin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Tubbs, Stewart L & Sylvia Moss. 2008. *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Yin, Robert K. 2013. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penelitian Universitas Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Bandung (P2U – LPPM UNISBA)

Sumber lain :

- Journal “*Acta Diourna*” Vol. I No. I Th. 2013, [http://www. polakomunikasi.com](http://www.polakomunikasi.com).
Tanggal akses 5 September 2014, pk. 20.15 WIB.