

ABSTRAK

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. Pola komunikasi juga memiliki fungsi meningkatkan reputasi, salah satunya meningkatkan reputasi kampus oleh pola komunikasi yang dilakukan anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba. Korps Protokoler mahasiswa Unisba menjadi bagian penting dalam setiap *event* atau kegiatan yang diselenggarakan oleh Unisba. Melalui pola komunikasi yang dilakukan oleh anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba publik eksternal dan internal dapat menilai reputasi yang dimiliki oleh Unisba. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi yang terjadi di dalam tubuh Korps Protokoler mahasiswa Unisba dalam meningkatkan reputasi kampus.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis secara sistematis data faktual mengenai pola komunikasi yang dilakukan oleh anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba, sehingga dapat mengambil kesimpulan yang relevan dengan permasalahan pola komunikasi anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba, dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan kepada orang-orang yang berkaitan dengan dengan penelitian yaitu kasie, ketua, anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba dan publik eksternal.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memperoleh bentuk pola komunikasi yang dilakukan oleh anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba. Diantaranya adalah cara berbicara, intonasi suara, *gesture* tubuh, kode yang digunakan, cara berpakaian, cara menggunakan riasan, interaksi antar anggota dan standar penanganan yang terjadi di lapangan dalam melaksanakan tugas. Cara anggota berbicara dengan tamunya saat memberikan pelayanan dan mengarahkan tamu, contohnya saat mengantarkan tamunya ke tempat duduk yang telah disediakan. Intonasi suara yang digunakan oleh anggota tegas, santun, ramah tetapi tidak merendah. *Gesture* tubuh yang anggota lakukan saat bertugas contohnya anggukan kepala pada saat bertukar pandang dengan tamu atau jika tamu menanyakan suatu hal juga menunjukkan ciri kesantunan seorang protokoler di hadapan para tamu. Penggunaan komunikasi verbal yang tidak bisa selamanya digunakan saat melaksanakan tugas, kode seperti gerakan mata, gerakan tangan dan *genture* tubuh menjadi penunjang dalam pertukaran informasi di antara anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba saat melaksanakan tugas. Cara berpakaian dan penggunaan riasan anggota yang memiliki ciri khas dan menunjukkan kondisi mereka di saat bertugas dan sebagai penunjang penampilan. Interaksi yang terjadi bukan hanya dalam pelaksanaan tugas, tetapi terjadi juga di saat anggota melakukan evaluasi guna mengetahui dan memperbaiki kekeliruan saat pelaksanaan tugas. Standar penanganan anggota meliputi penanganan sebuah acara, standar dalam penyusunan acara, dan standar penyusunan tata tempat (*preseance*).

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