

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan pembahasan tentang masalah pada bab sebelumnya yaitu “Bagaimana Pola Komunikasi Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba Dalam Membangun Reputasi Kampus”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, studi kepustakaan, dan studi dokumentasi.

4.1 Temuan Penelitian

Penelitian ini dimulai sejak bulan Juli 2014. Peneliti mulai mengamati subjek penelitian yakni anggota korps Protokoler mahasiswa UNISBA yang melakukan pola komunikasi ketika sedang melakukan kegiatan Taaruf Universitas dan pelantikan wisudawan/wisudawati di Universitas Islam Bandung. Ada beberapa pola komunikasi yang terjadi yakni standar penanganan dengan melakukan prosedur mengatasi kendala di lapangan, seperti ada tamu salah menempati tempat duduk, mengatur kelancaran acara, semua dilakukan dengan berbicara tegas namun santun, setelah itu ada pertukaran informasi yaitu para anggota protokoler melakukan komunikasi, baik verbal maupun nonverbal pada sesamanya saat melaksanakan tugas, misalkan memberi kode bahwa seorang tamu VIP telah tiba, atau saling berkoordinasi di lapangan saat melaksanakan tugas. Yang ketiga adalah cara berinteraksi yaitu cara anggota protokoler melakukan komunikasi antar sesamanya dan tamu. Hal yang dilakukan adalah berbicara dengan sopan dan

lugas, sangat memperhatikan etika dalam berbicara, intonasi suara yang normal tidak terlalu tinggi dan juga tidak merendah. Sikap yang santun serta penuh kesigapan. Keempat dari pola komunikasi yang dilakukan anggota protokoler adalah penggunaan simbol (komunikasi nonverbal) digunakan saat suara atau komunikasi verbal tidak dapat diandalkan, seperti saat pembacaan doa di mana suasana hening, atau saat suasana terlalu bising, juga di saat tamu tidak boleh mengetahui apa isi pesan antar sesama anggota protokoler, maka penggunaan simbol atau komunikasi nonverbal diperlukan dan menjadi salah satu pola komunikasi yang selalu digunakan saat pelaksanaan tugas oleh anggota protokoler. Dan yang terakhir adalah cara evaluasi yang dilakukan anggota protokoler sesudah melaksanakan tugas untuk mengetahui hasil kerja di lapangan dari tiap divisi, memperbaiki kesalahan-kesalahan saat pelaksanaan tugas sehingga tidak terjadi kesalahan yang sama, juga untuk meningkatkan kinerja anggota karena saat evaluasi inilah kasie protokoler akan memberikan pesan-pesan positif dan motivasi agar tiap individu anggota protokoler tetap mempertahankan semangat bekerja yang tentu saja akan berpengaruh pada reputasi kampus.

Ketika peneliti terjun langsung ke lapangan, peneliti menemukan banyak hal yang berkaitan dengan pola komunikasi yang dilakukan oleh para anggota protokoler.

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

Standar penanganan merupakan salah satu bentuk pola komunikasi yang dilakukan anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba guna membangun reputasi kampus. Mulai dari melayani pejabat kampus sampai tamu-tamu kehormatan atau tamu VIP yang hadir pada acara tertentu.

Hasil wawancara dengan salah satu anggota (Havis) Korps Protokoler mahasiswa Unisba :

“Yang pertama apabila ada seorang ibu membawa anak dibawah umur 12 tahun memasuki tempat berlangsungnya pelantikan wisudawan/wisudawati adalah untuk hal ini kita kasih tau sebisanya, kita beri pengarahan baik-baik dengan bahasa yang sopan juga karena itu kan tamu dari luar. Kita kasih tau aja ibu maaf disini tidak boleh membawa anak di bawah umur 12 tahun. Nah setelah kita kasih tau tetapi si ibu tetap ngotot untuk memasukkan anaknya kita berusaha setegas mungkin untuk memberi peringatan. Kalau juga tidak bisa kita menyerahkan masalah ini ke kasie Protokoler dan didampingi juga dengan Menwa. Terus yang keduanya untuk tamu yang berpindah-pindah tempat duduk ya ini juga kita berusaha sih untuk agar dia tidak berpindah-pindah tempat duduk dengan cara kita memberi pengarahan dengan baik tapi yang perlu diperhatikan kita tidak boleh ada kontak fisik dengan para tamu hanya diperbolehkan dengan omongan yang sopan.”

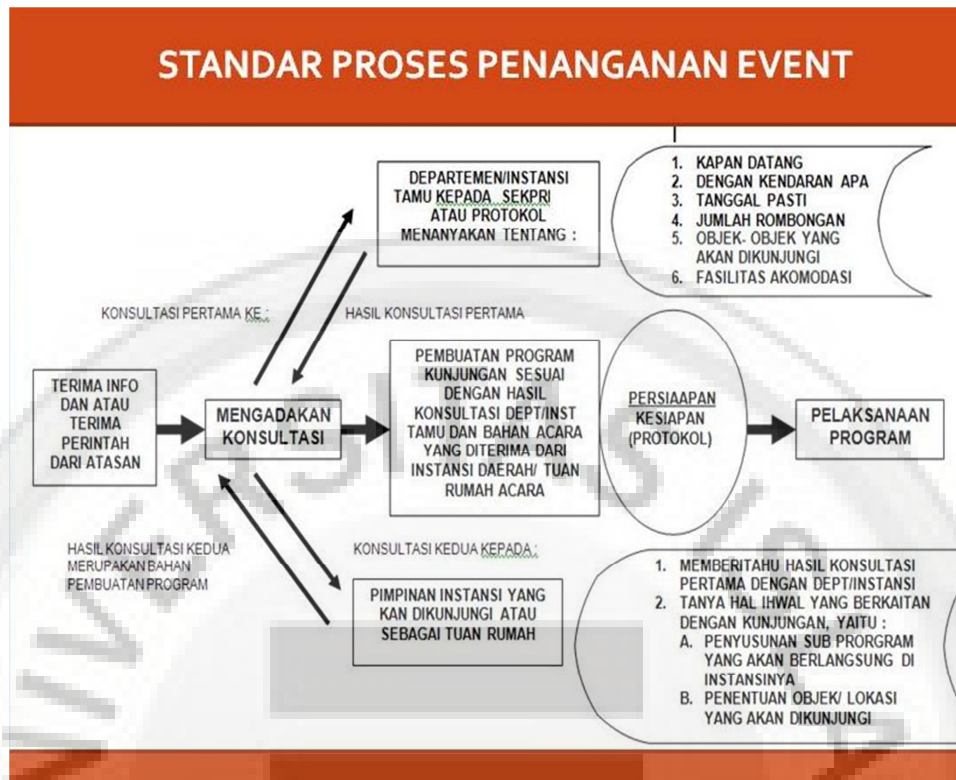
Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa setiap anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba diwajibkan menjaga tata krama dalam berkomunikasi dengan tamu guna menjaga etika komunikasi dan nama baik Unisba khususnya Protokoler sebagai pelaksana acara. Anggota hanya diperbolehkan menegur tamu dengan kata-kata yang santun, sopan dan tegas.

Anggota tidak diperbolehkan menyentuh atau melakukan kontak fisik lain dengan para tamu karena melanggar etika keprotokolan.

4.2.1 Standar Proses Penanganan *Event* yang Dilakukan oleh Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba

Standar proses penanganan merupakan bagian dari citra, penggambaran, atau *imaging* yang dilakukan oleh korps protokoler mahasiswa Unisba. Hal ini di merupakan sesuatu yang dibutuhkan ketika bersinggungan langsung dengan tamu atau publik eksternal, karena sudah barang tentu standar proses penanganan menjadi tolak ukur kinerja korps protokoler mahasiswa Unisba, dan reputasi yang dibangunnya.

Korps Protokoler Mahasiswa Unisba juga mempunyai komitmen “*to do the right thing at the right moment on the right place*” (Untuk melakukan hal yang benar pada saat yang tepat di tempat yang tepat). Anggota korps protokoler selalu berupaya untuk *to act, to behave in conformity with universal standards*. Misalnya standar dalam penanganan sebuah acara, standar dalam penyusunan acara, dan standar penyusunan tata tempat (*preseance*), seperti di bawah ini :



Sumber : Buku Pedoman Keprotokolan Indonesia Tahun 2002

Gambar 4.1
Standar Proses Penanganan *Event*

Pada gambar di atas dapat dijelaskan bahwa sebelum melaksanakan tugas, ketua dari Korps Protokoler Mahasiswa dan Humas Unisba mengadakan pertemuan untuk membahas kegiatan yang akan dilaksanakan. Setelah itu ketua dan Humas mengadakan pertemuan kembali dengan pihak-pihak yang terkait dalam kelangsungan acara agar tidak adanya tumpang tindih informasi antara pihak yang terkait dengan petugas protokol. Setelah itu ketua baru bisa menyampaikan kepada seluruh anggota dan langsung mempersiapkan koordinator lapangan yang akan bertugas pada acara yang akan berlangsung.

Hal-hal yang perlu dipertimbangkan oleh anggota protokoler dalam menyusun sebuah acara seperti tema dan tujuan acara yang harus jelas. Tugas dan fungsi seorang protokol tidak cukup hanya pada keberhasilan suatu acara atau kegiatan, namun perlu diperhatikan lebih lanjut bahwa seorang protokol dituntut untuk semakin menyadari akan kedudukannya sebagai sosok yang bertanggung jawab bagi penyelenggara acara, serta dapat mendukung keberhasilan sasaran yang dikehendaki semula dan tetap menjaga martabat. Seperti halnya seorang PR yang menciptakan citra atau reputasi bagi perusahaan yang merupakan salah satu bentuk tujuan. Hal ini perlu dipertimbangkan dalam menyusun sebuah acara dimaksudkan agar dapat membantu melancarkan dan mensukseskan acara. Dalam setiap acara yang melibatkan protokoler, anggota hanya menerima dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pihak humas Unisba. Di sini anggota harus mengerti jelas apa tema yang diberikan dan tentu tujuannya untuk menyukseskan kegiatan tersebut.

Hal berikutnya adalah anggota harus tahu sasaran atau tamu yang akan hadir disetiap acara yang akan dilaksanakan. Ini bertujuan agar anggota bisa menyusun *setting aragement* mulai dari tempat duduk untuk tamu biasa sampai tamu VIP yang akan hadir. Selanjutnya perihal masalah waktu, anggota juga harus bisa menentukan waktu yang pas agar acara bisa tepat waktu dan sesuai dengan porsi yang telah ditentukan.

Lalu hal yang penting dipertimbangkan adalah masalah pembagian tugas antar anggota, mengambil contoh kasus saat berlangsungnya acara wisuda sarjana. Di setiap melaksanakan tugas, anggota selalu dibagi menjadi beberapa divisi. Pertama adalah koordinator lapangan, Koordinator lapangan bertugas membentuk tim kerja dan mencari tahu tugas apa saja yang akan dilakukan oleh anggota. Dan juga mempersiapkan siapa yang akan membacakan Al-quran, saritilawah, mengatur susunan orang yang akan memberi sambutan, dan siapa yang akan membuka acara. Bagian divisi yang kedua adalah PT (penerima tamu) orang-orang yang ditempatkan pada bagian ini memiliki tugas menyambut tamu yang hadir pada acara tersebut dan juga mencatat tamu VIP yang hadir untuk diberitahu kepada bagian lain agar bagian lainnya bisa mengantarkan tamu VIP tersebut ke tempat yang sudah disediakan. Divisi berikutnya adalah SL (selasar luar). Bagian ini bertugas untuk mengatur tamu-tamu yang hadir dan duduk di tempat yang sudah disediakan. Tempat duduk yang diatur oleh anggota yang bertugas dibagian selasar luar adalah tamu-tamu yang duduk di luar gedung.

Bagian divisi selanjutnya adalah divisi SD (selasar dalam) bagian ini bertugas untuk mengatur tempat duduk yang berada di dalam gedung, mengatur dan menyambut tamu VIP yang masuk ke dalam gedung lalu mengantarkan tamu tersebut ke tempat duduk yang telah disediakan, mengecek audio yang ada di dalam gedung dan mendampingi MC yang sedang bertugas. Divisi yang terakhir adalah bagian divisi TOGA. bagian ini

bertugas untuk memakaikan dan merapikan pakaian pejabat-pejabat kampus mulai dari baju, topi toga sampai kalung yang digunakan oleh pejabat kampus. Tugas berikutnya pada bagian ini adalah menyediakan dan mengantarkan *snack* atau minuman untuk para pejabat kampus, tamu VIP dan pembicara pada acara tersebut.

Hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun sebuah acara yang terakhir adalah setiap anggota harus paham dan mengerti dalam menganalisa situasi dan kondisi, sehingga bila ada perubahan sekecil apapun anggota protokoler harus siap improvisasi atau mengubah bagian yang bermasalah agar acara tetap bisa terlaksana dengan baik dan tujuan yang diinginkan bersama.

4.2.2 Standar anggota yang bertugas pada setiap kegiatan guna membangun reputasi kampus

Standar penanganan merupakan salah satu bentuk pola komunikasi anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba guna membangun reputasi kampus. Bukan hanya saat bertugas, tiap anggota pun harus memiliki standar-standar fisik yang harus diperhatikan. Seperti halnya divisi toga, pada bagian ini seseorang yang akan bertugas harus mempunyai postur tubuh yang tinggi, tutur kata yang lembut dan bisa berkomunikasi dengan baik karena seseorang yang akan bertugas pada bagian ini akan langsung bersinggungan dengan pejabat-pejabat kampus untuk memakaikan baju dan atribut lainnya yang akan digunakan oleh pejabat-pejabat kampus.

Standar yang harus diperhatikan pada setiap anggota lainnya adalah pada bagian SL (selasar luar) pada bagian ini anggota dituntut untuk dapat bersabar dan berkomunikasi dengan baik dengan para tamu. Karena bagian SL ini adalah bagian yang pertama kali akan bertemu dengan tamu atau para undangan baik itu tamu non VIP atau tamu VIP.

Standar yang harus diperhatikan pada setiap anggota selanjutnya adalah pada divisi SD (selasar dalam) pada bagian ini anggota harus mempunyai respon yang cepat dalam bertindak dan mampu dengan cepat mengambil keputusan. Karena pada bagian ini adalah bagian yang sangat sering mengalami masalah. Contohnya, para tamu VIP yang berpindah-pindah tempat duduk, tidak menempati tempat yang telah disediakan.

Standar yang harus diperhatikan pada setiap anggota yang terakhir adalah divisi PT (penerima tamu). Anggota yang bertugas pada divisi ini adalah anggota yang pertama kali bersinggungan dengan tamu. Baik tamu non VIP dan tamu VIP. Pada divisi ini anggotanya haruslah memiliki tingkat kesabaran yang sangat tinggi. Karena pada setiap acara pasti terjadi saja masalah yang akan dihadapi oleh setiap anggota yang bertugas di divisi ini. Seperti tamu yang membawa anak di bawah umur 12 tahun masuk ke dalam gedung acara atau ada orang yang ingin masuk tetapi orang tersebut tidak mempunyai undangan. Maka dari itu anggota harus bisa memberi penjelasan kepada para tamu yang bermasalah tersebut.

4.2.3 Jumlah Personil yang bertugas pada setiap kegiatan

Di tiap pelaksanaan acara selalu ada perbedaan jumlah personil dan jenis kelamin pada setiap divisi yang bertugas. Hal ini bertujuan agar di setiap posisi mempunyai standarnya masing-masing. misalnya pada bagian toga. pada bagian ini pasti ada satu orang yang lebih berpengalaman dari anggota yang lainnya. Agar anggota yang belum berpengalaman bisa mencontoh anggota yang telah berpengalaman. Jumlah personil pada bagian ini ada sekitar tujuh sampai delapan orang. Karena pada bagian ini sangat dibutuhkan tenaga yang cukup banyak agar bisa memfasilitasi pejabat-pejabat kampus. Pada bagian divisi SD (selasar dalam) juga harus mempunyai satu orang yang lebih berpengalaman agar orang ini bisa memberi pengarahan kepada anggota yang belum berpengalaman. Jumlah personil pada divisi ini cukup banyak sekitar sebelas sampai dua belas orang. Agar tugas-tugas yang telah diberikan bisa terlaksana dengan baik.

Jumlah personil pada bagian divisi SL (selasar dalam) adalah berjumlah sepuluh sampai dua belas orang. Divisi ini mempunyai jumlah personil yang hampir sama dengan jumlah personil pada bagian SD. Pada bagian ini juga dituntut satu orang yang lebih berpengalaman agar anggota yang lain bisa menerima pengarahan dari anggota yang lebih berpengalaman. Jumlah personil yang terakhir adalah pada divisi PT (penerima tamu) yaitu berjumlah dua belas sampai enam belas orang dan juga harus mempunyai satu orang yang lebih berpengalaman agar bisa membantu anggota-anggota

yang kurang berpengalaman. Karena tugas pada divisi ini mempunyai tugas yang sangat berat seperti harus menghadapi tamu-tamu yang bermasalah atau yang tidak berkepentingan.

4.3 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.

Intonasi yang digunakan saat pengucapan kata-kata juga dilakukan dengan lemah-lembut dan disisipkan beberapa penekanan pada kata-kata tertentu, selain itu juga biasanya dilakukan pengulangan-pengulangan di

setiap kata, agar tamu dapat memahaminya. Misalkan saja ketika anggota protokoler meminta tamu untuk mengikutinya untuk mengantar tamu tersebut duduk di tempat yang sudah disediakan. Interaksi yang dilakukan anggota protokoler haruslah sangat memudahkan tamu untuk mengerti isi pesan yang disampaikan dan dimaksud oleh anggota protokoler.

Selain itu, pada saat observasi peneliti menemukan bahwa dalam proses interaksinya seorang anggota protokoler menggunakan bahasa nonverbal dengan cara menggerakkan tangan seperti memberi isyarat untuk mempersilahkan tamu berjalan lebih cepat menuju tempat duduk yang telah disediakan.

Menurut Kimbal Young dan Raymond W.Mack menuturkan dalam bukunya *Sociology and Social Life*, bahwa Interaksi sosial adalah hubungan-hubungan sosial yang dinamis dan menyangkut hubungan antara individu dengan individu. Dengan kelompok dengan kelompok. (1959)

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa interaksi sosial merupakan proses di mana sekelompok orang menjalin kontak dan berkomunikasi kemudian saling mempengaruhi pikiran ataupun tindakan. Begitu pula yang dilakukan oleh anggota korps protokoler pada setiap kegiatan-kegiatan. Di antara para anggota dan tamunya saling terjalin kontak, saling berinteraksi sehingga satu sama lain saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan-tujuan komunikasi dan supaya isi pesan dapat tersampaikan. Hal ini sangat berhubungan dengan penilaian kinerja yang dilakukan anggota

korps protokoler, jika terampil dalam berkomunikasi dan interaksi yang dilakukan baik pada tamunya maka reputasi dari kinerja yang dilakukan anggota korps protokoler akan dinilai baik oleh tamu.

4.3.1 Cara berinteraksi anggota Korps Protokoler mahasiswa Unisba dengan Anggota, Humas, dan Para Tamu

Interaksi yang dilakukan sesama anggota protokoler di antaranya saling bertukar pesan syarat makna yang dilakukan dengan memberi isyarat tangan, *gesture* tubuh, tatapan mata, dan berbicara singkat dengan suara yang pelan.

Dengan tamunya, seorang anggota protokoler harus sebisa mungkin berbicara dengan santun, lemah lembut namun tetap tegas dan lugas. Di sisi lain ada perbedaan dalam memperlakukan tamu non VIP dengan tamu VIP. Jelas terlihat dari istilahnya, VIP *Very Important Personal* maka ada perlakuan istimewa oleh anggota protokoler, contohnya tamu VIP akan memiliki tempat duduk yang berbeda dari tamu non VIP, kemudian akan diantar sampai menuju tempat duduk yang telah disediakan, *snack* atau makanan pun akan diantar sampai ke meja. Singkatnya perbedaan perlakuan tamu VIP dengan tamu non VIP, hanya tamu non VIP tidak mendapatkan perlakuan khusus seperti yang telah dijelaskan di atas.

Selain berinteraksi dengan sesamanya dan dengan tamu, anggota protokoler juga berinteraksi dengan bagian humas UNISBA sebagai penanggung jawab. Interaksi yang terjadi adalah, bagian humas akan

memberikan instruksi pada ketua korps protokoler tentang konsep, jadwal, susunan acara yang akan diselenggarakan. Kemudian ketua korps protokoler akan meneruskan instruksi pada anggota protokoler agar membentuk koordinator lapangan lalu koordinator lapangan akan membentuk tim kerja sesuai dengan divisi-divisi dan jumlah personil yang dibutuhkan.

4.3.2 Komunikasi Interpersonal Bagian Dari Pola Komunikasi Korps Protokoler Mahasiswa Unisba

Komunikasi antar pribadi didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya "*The Interpersonal Communication Book*" sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Devito. 1989:4).

Komunikasi interpersonal yang terjadi di dalam korps protokoler mahasiswa Unisba melibatkan seluruh personelnya, antara pihak humas pada ketua protokoler, dari ketua protokoler pada anggotanya, dan antara anggota pada tamunya.

Komunikasi antar dua orang atau kelompok kecil juga terjadi di dalam korps protokoler mahasiswa Unisba. Komunikasi antar dua orang anggota, dan komunikasi yang terjadi antara seorang koordinator dengan sekelompok kecil anggotanya. Contoh komunikasi interpersonal yang terjadi adalah saat dua orang anggota saling bekerjasama mengarahkan tamu untuk berjalan sesuai jalur dan menempati tempat duduk yang telah disediakan. Dan

komunikasi antara seorang koordinator dengan sekelompok kecil anggotanya terjadi ketika koordinator tersebut memberikan instruksi kepada anggotanya untuk menangani sebuah kondisi darurat, atau memberikan instruksi posisi seperti apa, di mana, dan bagaimana yang harus anggota lakukan saat tamu VIP melintas.

4.3.3 Interaksi Anggota Protokoler Sebagian dari Pola Komunikasi Guna Meningkatkan Reputasi Kampus

Menurut KBBI, Kamus Besar Bahasa Indonesia interaksi adalah hal saling melakukan aksi, berhubungan, mempengaruhi; antar hubungan. Namun interaksi sendiri memiliki dua bagian lagi, yaitu interaksi sosial dan interaksi verbal. Interaksi sosial adalah hubungan sosial yang dinamis antara orang perseorangan dan orang perseorangan, antara perseorangan dan kelompok, dan antara kelompok dan kelompok. Sedangkan interaksi verbal hubungan antara orang yang satu dan yang lain dengan menggunakan bahasa.

Begitupula dalam suatu organisasi terdapat beberapa tatanan dalam berinteraksi antar anggota organisasi yang bersangkutan. Di antaranya interaksi sesama anggota protokoler yang bertujuan untuk mensukseskan berlangsungnya suatu acara maupun memecahkan masalah dengan cepat dan cermat. Hal inilah yang diterapkan oleh Korps Protokoler mahasiswa Unisba dalam menyikapi suatu masalah yang terjadi maupun memastikan acara berlangsung dengan tujuan yang diinginkan melalui interaksi dengan sesama anggota protokoler.

Salah satu interaksi yang dilakukan oleh protokoler dalam suatu organisasi di antaranya adalah interaksi yang dilakukan sesama anggota, kegiatan ini misalnya apabila saat acara berlangsung anggota korps protokoler menemui masalah maka dengan sigap, cepat dan cekatan anggota korps protokoler melakukan interaksi di antara sesamanya. Misalkan dengan cara mengedipkan mata atau memberikan kode-kode jari dan tangan. Hal ini berguna agar masalah yang terjadi bisa dengan cepat terselesaikan tanpa diketahui oleh tamu undangan. Tujuannya untuk meningkatkan reputasi kampus karena suksesnya acara dapat memberikan nilai tambah kepada para tamu undangan sehingga di mata para tamu undangan acara yang diselenggarakan oleh kampus tergolong memuaskan.

Selain melakukan interaksi dengan sesamanya, anggota protokoler juga melakukan interaksi dengan humas yang berperan sebagai kasie protokoler atau atasan dari korps protokoler mahasiswa Unisba. Kegiatan interaksi yang dilakukan dengan humas misalnya ketika anggota dan koordinator lapangan menerima intruksi dari humas perihal adanya perubahan rencana yang mendadak saat acara berlangsung atau misalnya terjadi pergantian pengisi acara serta ketika salah satu tamu kehormatan hadir, disana humas harus secara cepat memberikan intruksi kepada anggota agar anggota yang bertugas sigap menyambut dan mengantar tamu kehormatan tersebut ke tempat yang telah disediakan secara khusus.

Namun hal berbeda terjadi dengan cara berinteraksi dengan ketua Korps Protokoler bila dibandingkan dengan cara interaksi anggota korps protokoler dengan sesama anggota dan humas. Dikatakan berbeda karena dalam berinteraksi dengan ketua Korps Protokoler terbatas hanya sekedar laporan di saat evaluasi tidak menggunakan kode-kode interaksi maupun cara lainnya. Hal ini dikarenakan di saat acara berlangsung seluruh tanggung jawab dipegang oleh koordinator lapangan dan ketua Korps Protokoler tidak ada sangkut pautnya sama sekali ketika acara sedang berlangsung. Ketua hanya sebagai penanggung jawab anggota yang bertugas dan sewaktu evaluasi ketua menerima laporan dan memberikan evaluasi pada seluruh anggota yang bertugas.

4.4 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 engga kalau gerakan bibir ga ada. Kalau mata itu kan istilah Bahasa nonverbal yang sangat gampang makanya kita memakai simbol itu saja”

Pertukaran informasi antar anggota sangat penting. Hal ini dikarenakan isi pesan yang didapat harus sampai ke setiap anggota agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas.

Saat melakukan observasi di lapangan, peneliti melihat bahwa saat akan melakukan pertukaran informasi tiap anggota protokoler wajib mendengarkan dan memahami isi pesan dari informasi tersebut. Dan juga peneliti menemukan komunikasi nonverbal di antara anggota, yakni dengan gerakan mata. Menurut narasumber setiap ada gerakan mata maka ada hal yang harus cepat ditindaklanjuti.

Pertukaran informasi juga terjadi antara anggota protokoler dengan pihak humas sebagai kasie atau atasan dari korps protokoler. Pertukaran informasi berisikan pesan yang harus dimengerti kedua belah pihak saat melaksanakan tugas agar hal yang diinstruksikan oleh pihak humas dapat dimengerti anggota korps protokoler juga ada timbal balik atau *feedback* yang diberikan oleh anggota korps protokoler. Informasi yang diberikan pada anggota protokoler biasanya berisikan arahan ketika ada anggota protokoler yang tidak tahu atau bingung pada sebuah tugas dan melakukan kesalahan atau kekeliruan dalam melaksanakan tugas.

Pertukaran informasi pun tidak hanya dilakukan dengan cara verbal, jika dalam kondisi tertentu yang tidak bisa mengandalkan verbal maka

menggunakan cara nonverbal. Dengan contoh, kesalahan atau kebingungan anggota protokoler terjadi saat berada di hadapan para tamu maka informasi yang diberikan akan menggunakan cara nonverbal agar tetap menjaga reputasi kerja anggota korps protokoler dan menjaga reputasi kampus sebagai penyelenggara acara.

Dengan sesama anggota yang bertugas pertukaran informasi terjadi apabila ada hal penting yang isi pesannya harus disebarluaskan terkait pelaksanaan tugas. Namun, bukan itu saja pertukaran informasi juga dilakukan agar meminimalisir terjadinya *miss communication* di antara sesama anggota protokoler saat bertugas. Pertukaran informasi menjadi kunci kesolidan anggota protokoler saat mengawal jalannya acara yang diselenggarakan oleh pihak kampus.

4.4.1 Simbol yang digunakan Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba

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. Seluruh simbol ini memiliki makna-makna tersendiri dan

dapat dimengerti oleh seluruh anggota protokoler. Hasil wawancara dengan anggota yang lainnya (Nida) Korps Protokoler mahasiswa Unisba :

“Ya tadi sih kayak jari satu berarti satu orang masuk, kalau tangan menyilang berarti *stop* tidak boleh masuk. Arti simbol berikutnya pada gestur tubuh, kita selalu melakukan gestur tubuh di saat bertugas misalnya kita mempersilahkan tamu untuk masuk dengan cara menggerakkan tangan agar tamu mengikuti kita dan kita ikut berjalan bersama tamu. Lalu arti pada gerakan mata adalah di saat kita mempunyai masalah dalam kegiatan kita selalu menggunakan mata untuk saling mengisyaratkan kepada sesama anggota bahwa ada sesuatu yang harus dilakukan.”

Dari hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa anggota protokoler memiliki simbol-simbol dalam pertukaran pesan yang memiliki makna atau arti tersendiri. Hal ini dilakukan agar tugas lebih mudah dijalani, tamu lebih mudah mengerti isi pesan yang disampaikan dan komunikasi antar anggota protokoler dapat berjalan dengan lancar walaupun komunikasi verbal tidak dapat digunakan secara optimal.

4.4.2 Gerakan Mata

Gerakan mata merupakan simbol yang digunakan anggota protokoler dengan sesamanya ketika hal darurat dan tingkat kehati-hatian saat menyampaikan pesan sangat diperhatikan, contohnya saat pembacaan doa ketika suasana harus hikmat tidak boleh adanya banyak gerakan tubuh dan suara yang dikeluarkan, maka gerakan mata lah yang digunakan.



Gambar 4.2
Gerakan Mata

4.4.3 Gerakan Tangan

“Ada contohnya saat wisuda. Nah kalau wisudawan ada yang datang terlambat kita memperbolehkan wisudawan tersebut masuk ke gedung dengan memberikan isyarat ke anggota kalau wisudawan diperbolehkan masuk. Sebagai contoh jari satu itu untuk satu orang diperbolehkan masuk, kalau kita menyilangkan tangan berarti wisudawan tidak diperbolehkan masuk.”

Seperti yang dituturkan oleh Nida salah seorang anggota protokoler ketika isi pesan verbal harus didukung dengan simbol atau nonverbal, gerakan tangan menjadi salah satu yang paling sering digunakan anggota protokoler jika bersinggungan dengan tamu. Gerakan tangan menjadi penekanan pada pesan yang anggota protokoler sampaikan, misalnya saat seorang wisudawan atau wisudawati terlambat datang dan ia tidak diperbolehkan masuk maka anggota protokoler menekankan pesan dengan menyilangkan tangan bermaksud memberi pesan pada anggota protokoler lain dan wisudawan atau wisudawati bahwa ia tidak bisa masuk ke dalam gedung.

Gerakan tangan juga dilakukan saat anggota protokoler mengarahkan tamu pada tujuan atau tempat yang telah disediakan.



Gambar 4.3
Gerakan Tangan

4.4.4 Gestur Tubuh

Saat melaksanakan tugas, anggota protokoler tidak lepas dari penggunaan gestur tubuh sebagai salah satu pelengkap dan bagian penekanan pada isi pesan yang disampaikan pada tamu maupun sesamanya. Dalam hal ini contohnya, seorang protokoler memakai gestur tubuh untuk menunjukkan jalan dan dengan halus bermaksud meminta tamu berjalan dengan cepat

mengikuti rute dan menuju tempat duduk yang telah disediakan. Selain gestur tubuh, anggukan kepala pada saat bertukar pandang dengan tamu atau jika tamu menanyakan suatu hal juga menunjukkan ciri kesantunan seorang protokoler di hadapan para tamu. Gestur tubuh seorang protokoler menjadi salah satu hal yang sangat berpengaruh pada reputasi kampus, tak dapat dipungkiri jika tamu pasti memberikan penilaian pada sebuah instansi dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh bagian instansi tersebut. Dalam hal ini tamu akan menilai reputasi kampus dari gestur tubuh, sikap, dan pola berkomunikasi seorang anggota protokoler.

Seperti yang dituturkan oleh bapak Rizki Sambas sebagai tamu undangan pada saat wisuda anaknya Yani Cahyani. Saya senang ya melihat anggota. Badannya tegap-tegap, bersih, wangi, rapih. Awalnya saya kira mereka adalah karyawan loh. Eh ternyata mereka mahasiswa. Saya bangga sama Unisba bisa mempunyai mahasiswa seperti anggota Protokoler ini heheh.



Gambar 4.4
Gestur Tubuh

4.4.5 Komunikasi Artifaktual bagian dari pola komunikasi yang dilakukan korps protokoler mahasiswa Unisba

Komunikasi artifaktual merupakan salah satu jenis pesan dari komunikasi nonverbal, komunikasi artifaktual didefinisikan sebagai komunikasi yang berlangsung melalui pakaian dan penataan berbagai artefak, misalnya; pakaian, dandanan, perhiasan, kancing baju, sepatu dan lain-lain (Duncan dalam Rakhmat, 1985).

Pakaian dipandang mempunyai fungsi komunikatif, pakaian, dandanan, perhiasan, dan segala sesuatu pendukung penampilan adalah bentuk komunikasi artifaktual. Karena *fashion* dan segala yang terkandung di dalamnya termasuk dalam komunikasi nonverbal. Pakaian yang kita kenakan bisa menyampaikan berbagai fungsi. Sebagai bentuk komunikasi, pakaian dapat menyampaikan pesan artifaktual yang bersifat nonverbal (Rosenfeld & T.G Plax dalam Barnard, 2011: 24 – 31).

Menurut Kefgen dan Touchie – Specht, yakni Pakaian menyampaikan pesan. Pakaian terlihat sebelum suara terdengar. Pakaian tertentu berhubungan dengan perilaku tertentu (Kefgen dan Touchie – Specht dalam Barnard, 1971: 10-11).

Umumnya pakaian dan dandanan dipergunakan untuk menyampaikan identitas kita, untuk mengungkapkan kepada orang lain siapa kita. Menyampaikan identitas berarti menunjukkan kepada orang lain bagaimana perilaku kita dan bagaimana orang lain sepatutnya memperlakukan kita.

Fashion dan *make up* menjadi kesatuan yang sangat penting. Seolah keduanya tidak dapat terlepas. Dalam keseharian saja faktanya, tidak dapat seorang pun meninggalkan kebutuhan primernya untuk berdandan dan berpakaian yang bagus agar enak dilihat oleh orang lain. Karena sangat tidak mungkin kita meninggalkan kebiasaan kita berpakaian dan berdandan contohnya saja, kita tidak mungkin keluar rumah dalam keadaan yang belum

mandi, belum menggosok gigi dan berpenampilan selayaknya orang baru bangun tidur. Hal itu akan membuat identitas diri kita pun menjadi tidak baik.

Penampilan yang menunjang sangat disarankan dan dianjurkan bagi setiap orang. Penampilan merupakan sebagian dari komunikasi. Komunikasi tersebut bertujuan untuk menyampaikan identitas diri kita yang sebenarnya. Penampilan pula berperan penting dalam menentukan identitas sosial dan juga memengaruhi perilaku kita.

Appearance communicates meaning, begitu kata Leathers (1976),

Penampilan mengkomunikasikan makna. Komunikasi lewat penampilan atau biasa disebut komunikasi artifaktual (*artifactual communication*) berbeda dengan komunikasi kinesis atau proksemik, meski kadang saling berhubungan (Sihabudin, 2013: 99).

Pengertian di atas menjelaskan bahwa komunikasi artifaktual dan komunikasi kinesis saling berhubungan yang membuat berbeda yaitu komunikasi artifaktual lebih menyampaikan pesan-pesan nonverbal melalui penampilan yang mewakili identitas diri kita, sedangkan komunikasi kinesis menyampaikan pesan-pesan nonverbal melalui gerakan tubuh. Komunikasi artifaktual dan komunikasi kinesis berhubungan karena secara naruliah manusia pasti berkomunikasi dengan menggerakkan anggota tubuhnya secara spontan.

4.4.5.1 Kosmetik sebagai Media Komunikasi

Kosmetik pun mempunyai peran yang sangat penting seperti pakaian. Hampir kebanyakan wanita memakai kosmetik dan rela

membeli kosmetik walaupun keadaannya sedang depresi ekonomi. Westmore (1973) pernah melakukan studi tentang pengaruh perilaku seseorang setelah menggunakan produk kosmetiknya. Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah *reflective image* seseorang, yaitu gambaran fisik menurut pandangan orang lain yang bertentangan dengan gambaran dirinya sendiri serta kaitannya dengan interaksi sosialnya.

Biasanya *make up* dilakukan untuk membuat wajah terlihat sempurna, menutupi kerutan dan juga menutupi kekurangan yang ada di wajah. Hal ini dikarenakan *make up* sebagai sarana penunjang untuk mempercantik diri dan menunjukkan identitas sosial.

Begitupula anggota korps protokoler mahasiswa Unisba, mereka menggunakan pakaian, kosmetik, dan atribut dalam pelaksanaan tugas juga sebagian dari pola komunikasi yang mereka lakukan pada publik internal dan eksternalnya.

4.4.5.2 Arti pakaian yang dikenakan anggota korps protokoler mahasiswa Unisba

Pada setiap kegiatan anggota selalu mengenakan pakaian sesuai dengan tema acara.ada pakaian formal (pakaian jas kemeja putih berdasi, celana bahan dan memakai sepatu fantofel. Lalu ada pakaian semi formal (kemeja lengan pendek seragam, celana bahan hitam dan sepatu fantofel). Pakaian yang mereka kenakan itu

bermaksud untuk menghargai tuan rumah (unisba) agar publik bisa menilai sendiri bagaimana kesiapan dari tuan rumah. Pakaian formal biasanya dikenakan pada saat acara-acara formal seperti Pelantikan sarjana, pelantikan rector atau dekan, taaruf universitas, yudisium setiap fakultas dan acara-acara resmi lainnya yang diselenggarakan oleh unisba. Kemudian pakaian nonformal dikenakan pada saat acara-acara nonformal seperti seminar-seminar yang diadakan oleh fakultas atau lembaga-lembaga yang ada di universitas dan acara penyambutan tamu penting yang hadir ke Unisba.

4.4.5.3 Arti dan cara penggunaan kosmetik yang digunakan oleh anggota korps. Protokoler Unisba

Pada acara-acara tertentu setiap anggota wajib mengoleskan atau memakai *make up*. Ini bertujuan agar anggota terlihat rapi dan menawan. Tetapi tidak diperbolehkan juga memakai *make up* yang berlebihan. Karena akan menunjukkan ketidak pantasan seorang penyelenggara acara memakai *make up* yang terlalu menonjol. Contoh pada saat wisuda anggota wanita dari anggota wajib mengenakan bedak dan lipstik secukupnya. Lain lagi di saat wisuda. Anggota hanya diperbolehkan memakai *make up* secukupnya karena ini hanya acara non formal. Tetapi di setiap acara apa pun anggota diwajibkan berpakaian dan berpenampilan rapi.

4.4.5.4 Arti dan fungsi penggunaan pin logo protokoler dan pin nama anggota korps protokoler mahasiswa Unisba

Pada setiap penugasan anggota diwajibkan memakai pin logo dari Korps protokoler mahasiswa unisba. Ini bertujuan agar tamu yang hadir bisa mengenali petugas dari protokoler. Dan ini juga bertujuan untuk mempermudah tamu-tamu bertinteraksi dengan anggota di saat ada kesalahan atau ketidaktahuan dari para tamu terutama tamu VIP.

4.4.5.5 Arti dan fungsi keprotokoleran dari nampan sebagai atribut yang digunakan anggota korps protokoler mahasiswa Unisba

Atribut lainnya yang digunakan oleh Korps protokoler mahasiswa unisba adalah pada alas baki yang digunakan anggota untuk mengantarkan *snack* atau minuman kepada para tamu. Ini bertujuan agar memperlihatkan keindahan dari kesiapan yang anggota lakukan. Baki ini juga untuk mengenalkan Korps protokoler mahasiswa unisba di khalayak lain. Ini juga sebagai simbol dari korps protokoler untuk meningkatkan reputasi unisba.

4.4.5.6 Arti dan fungsi *sticker* nama yang ditempelkan pada kursi yang digunakan oleh para tamu diberbagai kegiatan

Setiap kegiatan anggota selalu menggunakan *stick note* pada kursi-kursi yang telah disediakan. Sebenarnya *stick note* ini hanya digunakan untuk menandai tempat duduk para tamu VIP. Lain halnya pada acara pelantikan wisuda. *Stick note* digunakan pada setiap kursi

agar setiap mahasiswa yang akan dilantik bisa mengetahui tempat duduk yang sudah disediakan dengan adanya nama, fakultas dan NPM pada masing masing kursi yang telah disediakan.

4.5 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.

Penilaian dari prosesi upacara pelantikan wisudawan/wisudawati dilihat dari segi ketertiban, ketepatan waktu pelaksanaan dan pelayanan terhadap pemimpin atau pejabat kampus dan pelayanan terhadap semua tamu yang datang pada saat pelantikan. Dalam pelantikan, dengan adanya protokoler, hal itu secara garis besar dapat tercapai. Terbukti dengan tertibnya prosesi pelantikan dan ketepatan waktu acara saat dimulai dan ditutup juga pujian dari sekretaris Rektor, dan Humas Unisba.

Setelah melakukan evaluasi, koordinator lapangan memberikan hasil evaluasi berbentuk laporan kepada Ketua Korps Protokoler Mahasiswa Unisba untuk dijadikan referensi pada pelantikan selanjutnya. Dengan begitu, kesalahan kecil yang tidak terlalu besar efeknya pun akan segera diperbaiki dan tidak boleh terulang kembali ketika acara pelantikan kedepannya.

Pengendalian atau pengawasan dalam evaluasi bukan hanya untuk mencari kesalahan-kesalahan, tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan serta membuat langkah-langkah perbaikan jika terdapat kesalahan-kesalahan. Jadi pengendalian dilakukan sebelum proses, saat proses, dan setelah proses, yakni hingga hasil akhir diketahui (Hasibuan, 2006:242).

Pada penyelenggaraan pelantikan wisudawan dan wisudawati di Universitas Islam Bandung ini, proses *controlling* yaitu sebelum proses, saat proses, dan setelah proses.

Sebelum proses, pengendalian dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan. Dalam penyelenggaraan pelantikan ini, dikenal dengan sebutan koordinasi non formal. Di mana koordinasi ini berupa pengawasan dari ketua Korps Protokoler Mahasiswa Unisba tetapi tidak dalam hal rapat. Hal ini biasanya dilakukan tiga hari sebelum hari pelantikan dan ini dianggap cukup efektif untuk melihat *progress* kerja dari setiap bidang sekaligus membahas jika ada kendala atau ketidak tahuan anggota dalam prosesi pelantikan ini.

Saat proses, pengendalian dilakukan agar terjalin sinergitas di antara panitia dan protokoler. Pengendalian ini dilakukan saat acara pelantikan berlangsung. Apabila ada hal-hal yang penting seperti ada tamu VIP yang terlambat. Dalam hal ini pihak protokoler harus cepat untuk saling berkoordinasi.

Setelah proses, pengendalian yang dilakukan setelah selesai acara pelantikan. Di mana setelah acara pelantikan berlangsung tim protokoler dan pihak Humas akan langsung bertemu untuk melakukan kegiatan evaluasi. Di sini setiap koordinator divisi menceritakan dan menyampaikan apa saja keluhan atau bahan evaluasi selama acara pelantikan berlangsung.

Setelah proses evaluasi, langkah-langkah perbaikan yang dilakukan cukup sederhana. Yaitu dengan laporan semua divisi nantinya ini akan menjadi bahan pertimbangan atau referensi untuk kegiatan pelantikan atau acara selanjutnya. Dengan tertibnya acara dan ketepatan waktu yang sesuai dengan susunan acara membuat acara ini dinilai sukses dan dapat meningkatkan reputasi dari protokoler dan terutama Universitas Islam Bandung.

4.6 Analisis dan Pembahasan

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 perseorangan. Saat seorang tamu kebingungan mencari tempat duduk atau jalur masuk-keluar gedung dan bertanya pada seorang anggota protokoler, lalu diberikan respon. Tamu lain yang tidak bertanya tidak ada sangkut pautnya dengan interaksi ini.

“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 nirverbal. Lambang verbal yaitu bahasa, yang paling sering digunakan karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator. Sedangkan lambang nirverbal 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 Diourna” Vol. I No. I Th.2013)

Dari definisi di atas dijelaskan bahwa pola komunikasi primer menggunakan dua lambang, yaitu verbal dan nonverbal. Dalam prakteknya anggota protokoler melakukan kedua lambang dari pola komunikasi primer tersebut. Anggota protokoler menggunakan bahasa sebagai cara berkomunikasi dengan tamu, lalu menggunakan gerak tangan, gerak mata,

dan gestur tubuh sebagai pendukung bahasa. Hal khusus dari nonverbal sebagai salah satu lambang pola komunikasi yang dilakukan anggota protokoler ialah penggunaan nonverbal di antara sesamanya untuk saling bertukar pesan yang tidak diperkenankan untuk tamu mengetahuinya.

Pola komunikasi anggota protokoler tentu memiliki pengaruh besar pada reputasi institusi yang menaunginya, yaitu kampus UNISBA. Reputasi didasarkan pada keterkaitan, ada kolerasi yang tinggi antara pembentukan reputasi instansi dengan kegiatan protokol. Tata cara, pengaturan dan pelayanan yang baik dari anggota protokoler akan membentuk asumsi, pikiran dan cerminan baik terhadap bagaimana instansi tersebut bekerja yang akan menghasilkan reputasi positif dari publik eksternal. Ketika banyak tamu yang hadir dalam sebuah acara yang dihelat pihak kampus dan anggota protokoler hadir untuk bertugas melayani, melancarkan, dan mengatur jalannya acara tersebut lalu melihat pola komunikasi yang dilakukan oleh anggota protokoler terbentuklah asumsi positif dan nilai tambah pada reputasi.

Reputasi (nama baik) institusi merupakan penilaian atas seluruh citra organisasi yang ada dalam benak masyarakat. Pengukuran reputasi umumnya disusun secara kualitatif. Meskipun ada indikator-indikator yang dapat menjadi acuan reputasi, sebetulnya reputasi hanya dapat diukur melalui persepsi masyarakat. Pada pengambilan keputusan khalayak atau penyusunan kebijakan, maka reputasi merupakan salah satu komponen yang dinilai. Pola

komunikasi korps protokoler, upaya yang telah dilakukan akan mencerminkan kredibilitas organisasi dan integritas anggota korps protokoler yang akan memberikan rasa percaya kepada publik eksternal.

“Cara berbicara anggota santun ya dan memperlihatkan cara seorang petugas yang baik. Sigap juga, dan ngga *judes*. Senang lihatnya, saya sebagai undangan anak saya wisuda jadi tau protokoler UNISBA ramah ya. Mungkin yang lainnya juga begitu ya pada ramah.”

Kutipan wawancara di atas menjelaskan bahwa pola komunikasi yang dilakukan anggota protokoler UNISBA mempengaruhi reputasi kampus di mata publik eksternal. Kata ‘*yang lainnya*’ yang diucapkan narasumber mengacu pada publik internal kampus atau dengan kata lain seluruh petugas akademik dan nonakademik di UNISBA. Asumsi yang dimiliki narasumber tentu saja *feedback* dari pola komunikasi yang dilakukan oleh anggota protokoler pada saat bertugas. Hal tersebut sangat penting guna meningkatkan reputasi kampus di mata publik eksternalnya.

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 sarannya agar internal dan eksternal publik minimal tidak merugikan dan maksimal dalam memberi keuntungan secara terus-menerus kepada organisasi (Hoeta Soehoet, 2003).

Proses terbentuknya reputasi juga diawali dari identitas organisasi dalam hal ini yang pertama kali tercermin adalah penampilan fisik: interior, seragam karyawan, alat transportasi, lingkungan lalu pola Interaksi dalam berhubungan dengan publik eksternal maupun internalnya, juga pola pelayanan, gaya kerja dan komunikasi baik internal maupun interaksi dengan pihak luar.

Syarat terpenuhinya reputasi dari penampilan fisik juga telah dipenuhi oleh anggota korps protokoler, memiliki anggota dengan fisik prima dan menunjang dalam pelaksanaan tugas menjadi salah satu perlambang anggota korps protokoler ikut membangun reputasi kampus. Anggota protokoler memiliki postur tubuh yang ideal untuk menunjang penampilan saat bertugas, tinggi badan, berat badan menjadi hal yang sangat diperhatikan. Tinggi badan menjadi penunjang saat anggota protokoler melaksanakan tugas, karena ada beberapa divisi dalam korps anggota protokoler yang membutuhkan tinggi badan di atas rata-rata dalam pelaksanaan tugas, misalkan divisi toga yang harus memakaian toga dan pakaiannya pada pejabat kampus saat acara wisuda berlangsung.

Seperti yang dikutip dari Soemirat dan Ardianto, “citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan atau organisasi; kesan

yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi” (Soemirat dan Ardianto. 2002:111-112).

Tak munafik paras cantik, tampan, dan menarik pun menjadi hal penting karena masyarakat luas selain melihat dari kinerja pada awalnya akan melihat dan menilai dari penampilan luar atau citra yang ditampilkan. Sudah tentu penampilan fisik, paras cantik, dan citra yang ditampilkan merupakan hal utama dalam membangun reputasi kampus. Paras cantik tentu saja ditunjang dengan *make up* atau kosmetik yang sengaja digunakan, pemakaian *make up* bertujuan agar anggota terlihat rapi dan menawan.

Dalam korps anggota protokoler pun ada divisi yang pertama kali berhadapan dengan publik eksternal yaitu penerima tamu, pada saat awal publik eksternal, tamu, atau masyarakat bertemu dan melakukan interaksi dengan anggota korps protokoler haruslah ada kesan yang membekas, dan tentu saja itu adalah kesan positif, namun selain cara anggota protokoler berinteraksi dengan tamunya yang akan meninggalkan kesan pertama adalah bagian tatap muka, maka dari itu *make up* menjadi salah satu cara komunikasi dari banyaknya pola komunikasi yang dilakukan anggota protokoler.

Pakaian merupakan alat yang digunakan untuk mengkomunikasikan siapa diri kita kepada orang lain, menyampaikan identitas berarti menunjukkan bagaimana kita berperilaku dan bagaimana orang lain harus berperilaku kita. Selain itu juga, pakaian dipakai untuk menyampaikan perasaan, status dan peranan, dan formalitas (Rakhmat, 2008:292).

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). Hal ini menunjukkan bahwa kesepakatan sosial atas apa yang akan dikenakan merupakan ikatan sosial itu sendiri, yang pada gilirannya akan memperkuat ikatan sosial lainnya. Fungsi mempersatukan diri *fashion* dan pakaian berlangsung untuk mengkomunikasikan keanggotaan satu kelompok kultural baik kepada orang-orang yang menjadi anggota kelompok tersebut maupun bukan.

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. Di sisi lain seperti yang telah dibahas sebelumnya tentang pakaian dan pola komunikasi, media komunikasi tersebut dapat menginformasi tentang emosi komunikator. Secara tidak langsung, kita dapat menunjukkan setiap ekspresi kita melalui pakaian. Pastinya akan berbeda pakaian yang kita pakai pada saat sedang bersantai di hari libur dan juga pada saat sedang bekerja atau pergi ke acara formal.

Hal yang sama terjadi di anggota protokoler, ada beberapa seragam yang dimiliki oleh anggota korps protokoler di antaranya, pakaian formal yang biasanya dikenakan pada saat acara-acara formal seperti pelantikan sarjana atau wisuda, pelantikan rektor atau dekan, ta'aruf universitas, yudisium setiap fakultas dan acara-acara resmi lainnya yang diselenggarakan oleh Unisba. Kemudian pakaian non formal dikenakan pada saat acara-acara non formal seperti seminar-seminar yang diadakan oleh fakultas atau lembaga-lembaga yang ada di Universitas dan acara penyambutan tamu penting yang hadir ke Unisba.

Pakaian sebagai media komunikasi dibuktikan pula lewat penelitian Gibbins (1969).

Menurut Gibbins, ada tiga kategori pengertian yang dapat ditimbulkan. Pertama *fashionability*, derajat penerimaan orang lain terhadap pakaian seseorang sebagai masa kini, cerah, dan cantik. Kedua, *sociability*, derajat di mana pakaian dapat menjelaskan peran sosial pemakai dan membuatnya tampak feminin atau maskulin. Ketiga, *formality*, derajat yang menentukan apakah pakaian seseorang akan membuatnya tampak resmi atau santai (Sihabudin, 2013: 110).

Pakaian dan tingkah laku, cara berinteraksi dan pola komunikasi adalah hal yang saling memiliki keterkaitan, pakaian yang digunakan mempengaruhi cara anggota protokoler berperilaku. Seperti contoh pada keseharian yaitu anggota protokoler yang memakai seragamnya. Dengan berpakaian seragam tersebut, tingkah laku yang diperankan anggota protokoler harus dan pasti berbeda dengan keseharian yang dilakukannya jika bersama keluarga di

rumah. Karena jika sedang memakai seragam berarti anggota protokoler bertanggung jawab pada institusi yang menanunginya.

Interaksi, citra, cara dan alat komunikasi protokoler pada publik eksternal atau tamunya sudah dijelaskan dan dibahas sebagaimana tulisan di atas. Kini pembahasan maju pada pola komunikasi yang dilakukan anggota protokoler dengan sesamanya dan dengan atasannya, yaitu saat evaluasi.

Jika ditinjau dari pengertiannya evaluasi adalah penilaian secara sistemik untuk menentukan atau menilai kegunaan, keefektifan sesuatu yang didasarkan pada kriteria tertentu dari program. Evaluasi harus memiliki tujuan yang jelas, sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dalam program. Ada tiga elemen penting dalam evaluasi yaitu

(1) kriteria/pembanding yaitu merupakan ciri ideal dari situasi yang diinginkan yang dapat dirumuskan melalui tujuan operasional, (2) bukti/kejadian adalah kenyataan yang ada yang diperoleh dari hasil penelitian, dan (3) penilaian (*judgement*) yang dibentuk dengan membandingkan kriteria dengan kejadian (Sutjipta, 2009).

Begitupula dengan evaluasi yang dilakukan oleh anggota protokoler, bertujuan untuk meninjau ulang apa yang telah dikerjakan dan bagaimana proses acara berlangsung. Evaluasi dilakukan bukan tanpa maksud, dengan evaluasi ini juga lah anggota korps protokoler dapat mempertahankan kinerja yang berdampak pada reputasi kampus sebagai institusi yang menaungi anggota korps protokoler.

Dengan melaksanakan evaluasi anggota protokoler menjadi tau mana hal yang salah dalam menangani *trouble* dalam mengawal suatu acara dan

akan menjadi perbaikan untuk tugas selanjutnya. Sedangkan hal yang telah dianggap benar, sesuai pedoman akan dilanjutkan demi mempertahankan reputasi yang sudah ada.

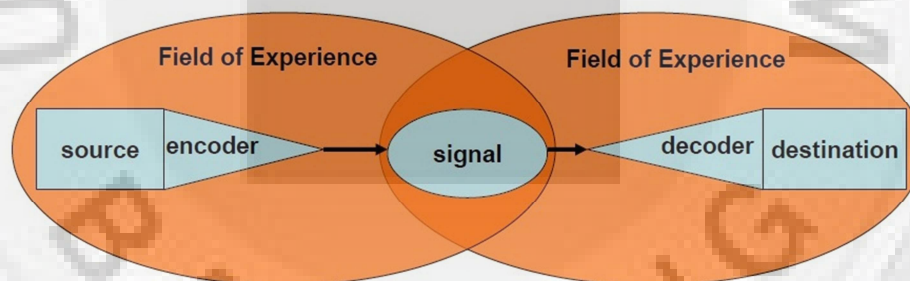
Selanjutnya Sutjipta menerangkan evaluasi yang efektif dapat dinilai dari beberapa kriteria yaitu :

(1) memiliki tujuan evaluasi yang didefinisikan dengan jelas; (2) pengukuran dilakukan dengan saksama menggunakan alat ukur yang valid; (3) evaluasi dilakukan seobyektif mungkin yaitu bebas dari penilaian yang bersifat pribadi; (4) kriteria yang digunakan sebagai standar harus spesifik; (5) evaluasi harus menggunakan metode ilmiah yang pantas sehingga memiliki nilai kepercayaan yang tinggi; (6) evaluasi harus dapat mengukur perubahan yang terjadi; dan (7) evaluasi harus bersifat praktis (Sutjipta, 2009).

Tujuan evaluasi yang dilakukan anggota protokoler adalah jelas untuk mengetahui kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan tugas, dan melihat pengaplikasian teori dalam pelaksanaan tugas. Acuan, atau alat ukur yang digunakan adalah pedoman keprotokolan yang dimiliki oleh bagian humas sebagai kasie atau atasan dari korps protokoler mahasiswa Unisba. Evaluasi yang dilakukan anggota protokoler bersama ketua dan bagian humas juga dinilai sesuai hasil kerja dan proses kerja tidak ada penilaian di luar hasil kerja. 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.

Menurut Wilbur Schramm komunikasi selalu menghendaki adanya paling sedikit tiga unsur yaitu :

1. Sumber (*Source*), sumber dapat merupakan perorangan (seorang yang sedang berbicara, menulis, menggambar, melakukan suatu gerak-gerik) atau sebuah organisasi komunikasi (seperti surat kabar, biro publikasi, studio televisi, studio radio, studio film, dan sebagainya).
2. Pesan (*Message*), pesan atau *message* dapat berwujud tinta di atas kertas, gelombang radio di udara, daya tekan dalam aliran listrik, lambaian tangan, kibaran bendera, atau tanda-tanda lain yang bila ditafsirkan mempunyai arti tertentu.
3. Sasaran (*Destination*), sasaran dapat merupakan seorang yang sedang mendengarkan, memperhatikan, atau membaca, bisa juga berupa para anggota kelompok diskusi, hadirin yang sedang mendengarkan ceramah, penonton sepak bola, anggota gerombolan (*mob*), atau anggota kelompok khusus yang kita sebut massa (*mass audience*) seperti pembaca surat kabar atau penonton televisi (dalam Effendy, 2006: 39).



Gambar 4.5
Model Komunikasi Wilbur Schramm

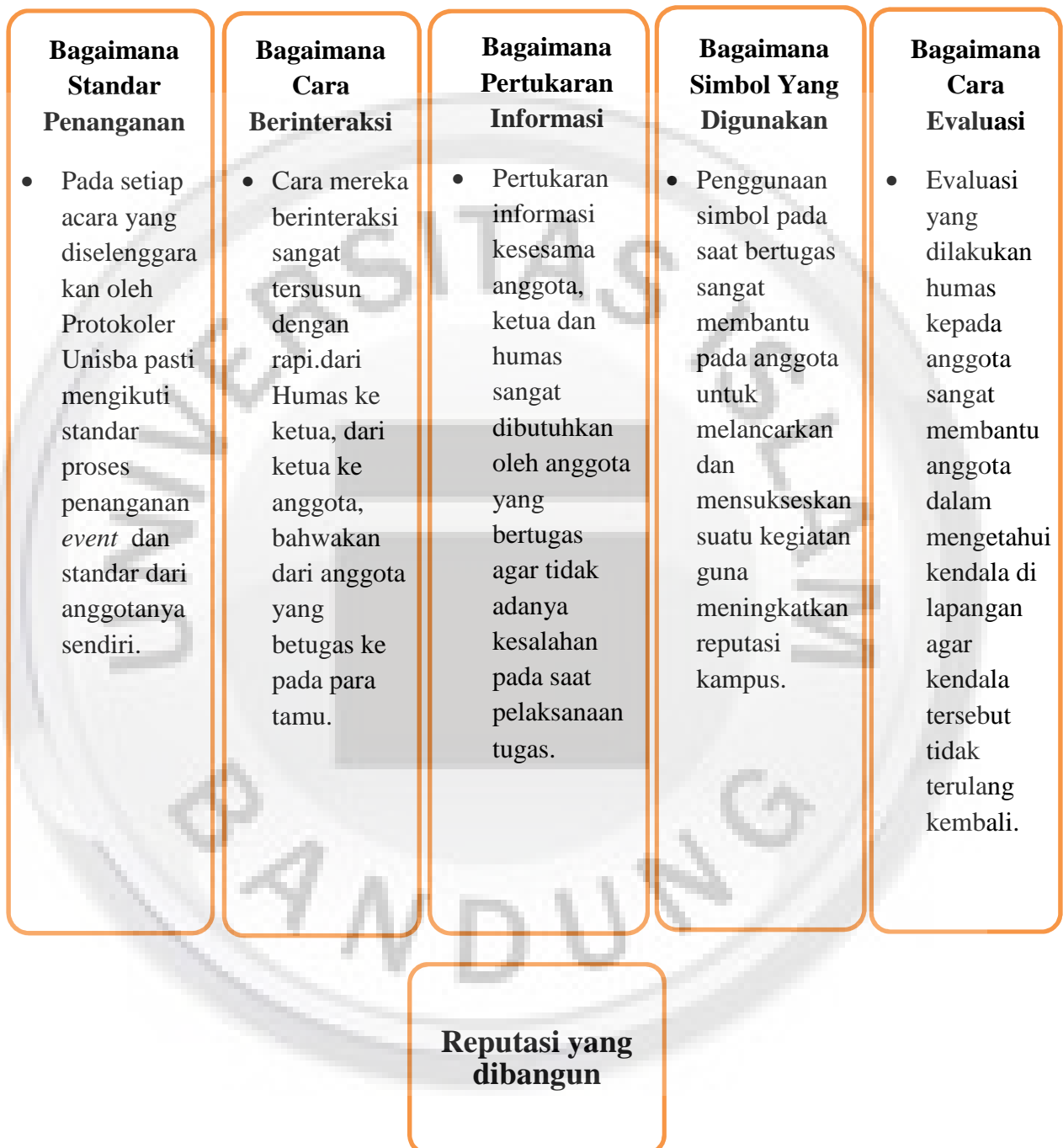
Hasil analisis model komunikasi di atas menunjukkan kesesuaian antara pola komunikasi dengan pesan yang disampaikan dan efek yang dihasilkan dari proses komunikasi tersebut. Seperti yang terlihat pada gambar, *source* yang berarti sumber di sini adalah korps protokoler sebagai organisasi atau anggota korps protokoler sebagai individu kemudian *source* menyampaikan

pesan yang diubah ke dalam simbol atau dalam kata lain *encoding* lalu pesan *didecoding* oleh atau menerjemahkan isi dari pesan yang diterima oleh penerima pesan dan memiliki tujuan.

Sebagaimana anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba menyampaikan pesan yang telah diubah kedalam bentuk simbol pada sesamanya atau kepada humas sebagai atasannya. Pesan yang disampaikan lalu diterjemahkan tentu pesan tersebut memiliki tujuan yaitu untuk membangun reputasi kampus sebagai instansi yang menaungi Korps protokoler Unisba.

Contoh pesan yang telah dirubah menjadi simbol salah satunya ialah koordinator lapangan memberikan pengarahan pada anggotanya untuk melaksanakan tugas sesuai fungsi dan bagian-bagian perdivisinya. Hal yang hampir sama juga terjadi saat humas memimpin sesi evaluasi yang dilakukan setelah selesainya anggota protokoler bertugas, tujuan dari komunikasi yang dilakukan humas ini tentu saja untuk membangun reputasi kampus. Bukan hanya dengan sesama anggota protokoler dan humas sebagai atasannya, penyampaian pesan yang diubah menjadi simbol dan memiliki tujuan juga terjadi antara anggota korps protokoler dengan tamunya. Sebagai contoh, anggota korps protokoler mengarahkan tamunya memakai komunikasi verbal dan gerakan tubuh di saat yang bersamaan lalu tamu sebagai penerima pesan mengerti dari isi pesan yang telah diubah anggota protokoler menjadi simbol, maka tujuan dari penyampaian pesan tersebut telah terlaksana.

Pola Komunikasi Anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA dalam Membangun Reputasi Kampus



Gambar 4.6
Model Hasil Penelitian tentang Pola Komunikasi Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam Membangun Reputasi Kampus