

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Dewasa ini begitu banyak organisasi dan instansi yang turut serta dalam pelaksanaan acara-acara formal, menginginkan yang terbaik untuk kelancaran acara, hingga terdapat tuntutan untuk mengelola acara yang akan diselenggarakan secara efektif dan efisien. Organisasi atau instansi tentu berisikan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan sebuah acara, sumber daya manusia yang terkumpul dalam wadah sebuah organisasi yang biasa terlibat dalam acara-acara formal, mengetahui, dan terampil di bidang keprotokolan biasa disebut Protokoler.

Protokoler berasal dari kata protokol yang memiliki definisi etiket berdiplomasi dan urusan negara, juga protokol adalah sebuah aturan atau standar yang mengatur atau mengizinkan terjadinya hubungan komunikasi. Pada intinya protokol adalah sebuah aturan. Kata Protokol, merupakan gabungan dari kata *protos* dan *kolla* yang artinya, *protos* adalah yang pertama dan *kolla* adalah perekat. Dalam perjalanan sejarahnya, pengertian protokol menjadi beberapa definisi. Pertama, perekat atau lembar pertama yang dilekatkan pada suatu dokumen. Berkaitan dengan hal ini, definisi pertama mengalami perkembangan menjadi, catatan resmi yang memuat kesimpulan internasional, yang dibuat pada akhir sidang dan ditandatangani seluruh

peserta. Kemudian menjadi, dokumen yang berisikan hak dan kewajiban, kelonggaran dan kekebalan yang dimiliki seorang diplomat.

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 (Konfrensi

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.

Seiring bertambahnya kebutuhan dalam segala aspek begitu pula dengan kebutuhan komunikasi terutama yang berkaitan dengan organisasi. Hal tersebut menuntut Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA sebagai salah satu pelaku komunikasi yang ada di dalam sebuah organisasi memiliki kemampuan melakukan proses komunikasi dengan tepat.

Organisasi melakukan suatu pola komunikasi untuk menjalankan seluruh tugasnya serta untuk menjalin hubungan dengan sesama atau pihak

lainnya. Organisasi adalah sisi pertama dari komunikasi perannya dalam membolehkan kita mencapai tujuan pribadi. Sisi yang kedua adalah perannya dalam menciptakan susunan dan aransemen yang mengatur, membatasi, dan memfokuskan kegiatan kita. Teori strukturasi mengajarkan bahwa akibat yang tidak diharapkan dari tindakan akan berbalik pada kita. Dengan kata lain, tindakan komunikasi memiliki maksud tertentu, tetapi tindakan tersebut menambahkan hasil yang mempengaruhi interaksi di masa yang akan datang dalam cara-cara yang seringkali di luar kesadaran kita (Littlejohn dan Foss, 2009:369).

Dalam pelaksanaan tugasnya anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA tentu saja tidak dapat dipisahkan dengan proses komunikasi. Proses komunikasi yang dilakukan anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA sebagai individu atau kelompok tidaklah terjadi begitu saja, pasti ada proses yang menyertainya. Dalam kegiatan komunikasi tersebut, ini biasa disebut dengan interaksi sosial. Interaksi sosial memiliki arti seorang pelaku komunikasi mengadakan interaksi atau hubungan dengan orang lain agar terwujud apa yang menjadi tujuan dan untuk memenuhi kebutuhannya.

Proses komunikasi yang terjadi di antara anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA dengan sesama anggotanya jika sedang melaksanakan tugas yaitu menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal. Namun, jika dilihat dari pelaksanaan tugas komunikasi nonverbal lebih banyak digunakan, di antaranya isyarat, tatapan mata, atau gestur tubuh. Hal ini dikarenakan anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA menjaga etika kesopanan

dalam melaksanakan tugas, juga meningkatkan reputasi UNISBA sebagai instansi yang menaungi Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA.

Komunikasi nonverbal yang digunakan berupa isyarat tangan, ekspresi wajah, tatapan mata dan yang lainnya. Tindakan nonverbal yang dilakukan selama proses interaksi selalu mengkomunikasikan sesuatu, pesan-pesan nonverbal yang disampaikan bisa diterima baik secara sadar maupun tidak sadar. Komunikasi nonverbal dapat mengatur percakapan antar anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA, karena terkadang seorang komunikator akan merasa lebih nyaman menggunakan bahasa nonverbal untuk menyampaikan pesannya dibandingkan dengan menggunakan bahasa verbal terlebih jika anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA sedang melaksanakan tugas dan berhadapan dengan berbagai tamu penting.

Anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA harus bisa memilih bentuk komunikasi nonverbal yang sesuai dengan proses komunikasi yang akan dilakukan dengan sesamanya dan masyarakatnya dalam penyelenggaraan sebuah acara.

Selain menjaga etika kesopanan, kebiasaan anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA dihadapan publiknya yaitu berpakaian formal dan rapih. Dalam pelaksanaan tugasnya, anggota Korps Protokoler Mahasiswa UNISBA memakai jas beserta dasi dan sepatu pantofel hitam, atau memakai kemeja seragam yang sudah menjadi ciri khasnya.

Berdasarkan kekhasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pola komunikasi yang dilakukan anggota Korps

Protokoler Mahasiswa UNISBA dalam membangun reputasi UNISBA sebagai sebuah institusi pendidikan dan juga instansi yang menaungi Korps Protokoler.

1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, penulis melihat dan memfokuskan “Bagaimana Pola Komunikasi Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam Membangun Reputasi Kampus”?

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

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?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **standar penanganan** Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba.
2. Untuk mengetahui **cara berinteraksi** Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba.
3. Untuk mengetahui **pertukaran informasi** Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba.
4. Untuk mengetahui **simbol** yang digunakan Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba.
5. Untuk mengetahui **cara evaluasi** yang digunakan Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam sebuah kegiatan guna membangun reputasi Unisba.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa kegunaan penelitian secara teoritis maupun praktis, di antaranya adalah:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan khazanah ilmu komunikasi, khususnya bidang kajian *public relations*. Di mana dalam kajian *public relations* terdapat pembelajaran mengenai protokoler, sehingga melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, khususnya mengenai pola komunikasi dalam keprotokolan untuk membangun reputasi universitas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Dapat dijadikan sebagai bahan pengalaman dan pengetahuan, khususnya mengenai pola komunikasi organisasi serta reputasi.
2. Diharapkan dapat dijadikan literatur dan sumbangan informasi dalam menambah wawasan tentang kajian yang diteliti yaitu mengenai pola komunikasi serta reputasi.
3. Menjadi sarana bagi peneliti untuk memahami, mendalami dan mempelajari praktek dari ilmu komunikasi secara umum dari apa yang telah didapat peneliti di lapangan.
4. Mencoba untuk mengaplikasikan teori yang ada dengan fakta yang ditemukan di lapangan, bahwa pola komunikasi sangat berperan penting dalam proses penyelenggaraan sebuah kegiatan.

Sebab keberhasilan suatu *event* bergantung pula pada proses pola pola komunikasinya.

1.5 Setting Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membatasi pembahasan penelitian agar tidak terlalu luas dan dapat terarah dengan yang diharapkan. Hal-hal yang penulis tulis sebagai pembatasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan dilakukan di Universitas Islam Bandung Jl. Taman Sari No. 1 Bandung.
2. *Key Informan* dari penelitian ini adalah ketua Korps Protokoler Unisba, anggota Korps Protokoler Unisba, dan Humas Unisba.
3. Penelitian ini memfokuskan untuk mengetahui pola komunikasi Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam membangun reputasi Unisba.
4. Penelitian ini dilakukan dari Bulan Juli sampai November 2014
5. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.

1.6 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini yang diteliti yaitu mengenai Pola Komunikasi Anggota Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dalam Membangun Reputasi Unisba. Peneliti akan memaparkan mengenai komunikasi, pola komunikasi, protokoler, *event*, dan reputasi.

Komunikasi adalah pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan melalui media. (Mulyana 2010:46) mendefinisikan komunikasi secara luas yaitu sebagai berbagi pengalaman. Pengertian lain seperti yang dikemukakan oleh *Donald Byker dan Loren J. Anderson* (dalam Mulyana, 2010:76) mengatakan komunikasi (manusia) adalah berbagi informasi antara dua orang atau lebih.

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).

Di sini kita mulai melihat bagaimana proses interaksi menciptakan struktur sistem. Bagaimana seseorang merespon satu sama lain menentukan jenis hubungan yang mereka miliki.

Dari pengertian di atas, maka suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerima pesan yang dikaitkan dua komponen, yaitu 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.

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."

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.

Selanjutnya dapat dijelaskan juga bahwa,

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).

Dalam banyak pelajaran di perkuliahan, EO sebenarnya masuk dalam manajemen even. Dalam praktisnya di lapangan, kemudian populer dengan sebutan *event organizer*. Menurut sejarahnya, definisi EO di Indonesia mulai populer sekitar tahun 1990-an, dan semakin populer pada tahun 1998 pasca era krisis. Hali ini ditandai dengan begitu banyaknya tenaga kerja yang keluar dari perusahaan tempat mereka bekerja dengan berbagai alasan, dan mulailah mencari alternatif sumber penghasilan yang lain, seperti menjadi EO.

Dalam pengertian sederhana, *event organizer* adalah pengelola suatu kegiatan (pengorganisasi acara). Setiap kegiatan diselenggarakan bertujuan memperoleh keuntungan bagi kedua belah pihak, baik penyelenggara maupun yang hadir saat kegiatan berlangsung. Keuntungan ini tidak harus bersifat material, namun juga bisa bersifat nonmaterial (Wibowo, 2013:15).

Sedangkan menurut Beatrix (2006), *event organizer* merupakan pihak yang mengelola dan mengatur suatu acara yang diselenggarakan atas permintaan klien.

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, siswa-siswi 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).

Reputasi terdiri dari sejumlah komponen, yakni : *core values* (nilai-nilai dasar), *values* (nilai-nilai), *identity* (identitas), *projection* (proyeksi), *image* (citra), dan *reputation* (reputasi).

Menurut van riel (2004), suatu kekuatan reputasi adalah sebuah sumber dorongan keuntungan kompotitif. Di sini adalah kebenaran bagi organisasi, termasuk juga untuk individu.

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)

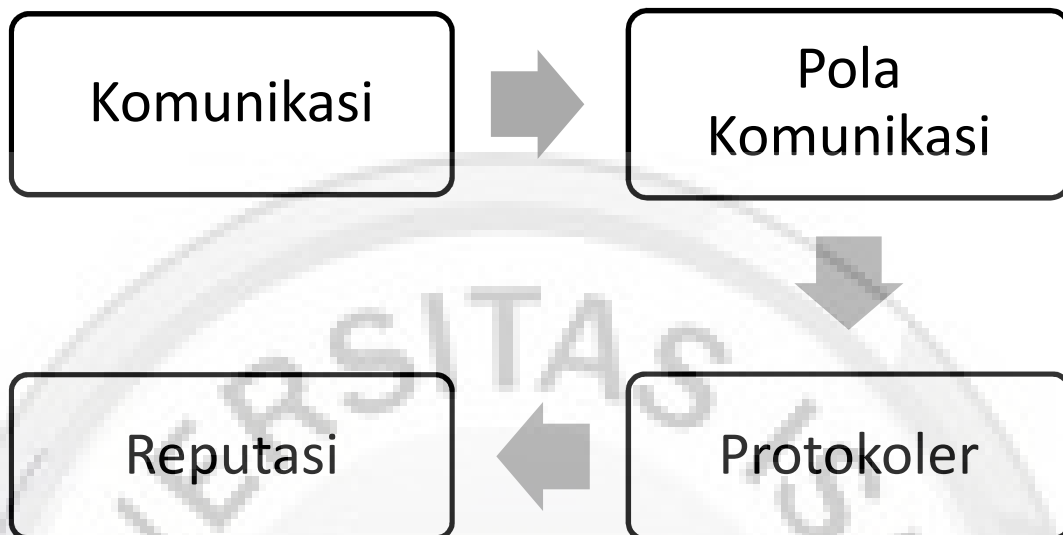
Reputasi menjadi baik atau buruk, kuat atau lemah bergantung pada kualitas pemikiran strategi, dan komitmen manajemen untk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan adanya keterampilan serta energi dengan segala

komponen program yang akan direalisasikan dan dikomunikasikan (Elvinaro, 2008 : 71).

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.

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana pola komunikasi anggota Korps Protokoler dalam membangun reputasi Unisba. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti sebelumnya telah melakukan pra riset atau studi awal lapangan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dianggap layak untuk diteliti lebih lanjut. Penemuan-penemuan tersebut di antaranya adalah kebiasaan, cara berinteraksi, pertukaran informasi, pengetahuan, dan simbol. Untuk mengetahui hasil dari penemuan tersebut, peneliti memasukkan beberapa teori studi kasus untuk menjadi batasan atau pengikat agar penelitian ini tidak melebar ke mana-mana. Teori-teori tersebut adalah teori komunikasi organisasi, teori tentang reputasi serta teori-teori lainnya yang menunjang.

Sehingga jika dimasukkan ke dalam kerangka pemikiran untuk penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran