

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain, baik dalam kehidupan sehari-hari, dirumah, ditempat kerja, dilingkungan masyarakat, atau dimanapun manusia berada. Tidak akan ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, dengan berkomunikasi secara efektif maka, kegiatan – kegiatan yang sering dilakukan manusia bisa berjalan dengan baik. Tanpa adanya komunikasi dengan baik mengakibatkan ketidak teraturan dalam melakukan kegiatan sehari – hari baik itu di rumah maupun dalam suatu organisasi, perusahaan dan dimanapun manusia itu berada. Definisi Komunikasi Menurut Onong Uchjana Effendy (Effendy, 2002 : 60), dalam bukunya *Dinamika Komunikasi* adalah :

“Proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbauan dan sebagai panduan, yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung, melalui media, dengan tujuan mengubah sikap pandangan atau perilaku”.

Dengan seiring perkembangan zaman, komunikasi sangat pesat dan cepat sehingga dijumpai bidang komunikasi. Salah satunya adalah bidang komunikasi yang menyangkut kehidupan sosial yaitu komunikasi organisasi atau manajemen *Public Relations* atau humas yang merupakan sebagai bentuk perkembangan komunikasi. Humas atau PR merupakan

suatu lembaga yang berfungsi menjalin dan menjaga nama baik dengan publik internal, eksternal dan *stakeholder* perusahaan.

IPRA/*International Public Relations Association* mendefinisikan PR adalah fungsi manajemen dari ciri – ciri yang terencana dan berkelanjutan melalui organisasi dan lembaga swasta atau negara untuk memperoleh pengertian, dukungan, simpati dari mereka yang terkait atau mungkin ada hubungan dengan penelitian opini publik di antara mereka, untuk mengaitkannya, sedapat mungkin kebijaksanaan dan prosedur yang mereka pakai untuk melakukan hal itu direncanakan dan disebarkanlah informasi yang lebih produktif dan pemenuhan keinginan bersama yang lebih efisien.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan pasti mempunyai strategi *Public Relations* dalam menciptakan perencanaan bisnis yang terfokus pada pembentukan citra yang kuat serta pelayanan yang baik, terlebih lagi pada perusahaan yang berorientasi pada bidang pendidikan. Dimana perusahaan dilihat dari seberapa besar kepuasan yang diterima oleh publik internal maupun publik eksternal.

Keberadaan humas bagi sebuah perusahaan atau lembaga seperti halnya pada Universitas Komputer Indonesia, sangat dianggap penting terutama dalam memvisualisasikan citra positif. Hal ini dimaksudkan agar aktivitas humas dalam publik internal yang dilakukan di Universitas Komputer Indonesia Bandung dapat berhasil karena kegiatan tersebut mampu mengatasi dan mencegah terjadinya konfrontasi dalam lingkungan internal maupun lingkungan eksternal suatu perusahaan serta memberikan efek yang berupa tanggapan (respon) yang positif dari pihak publik internal itu sendiri.

Humas Universitas Komputer Indonesia sendiri sudah berdiri sejak tahun 2012 hingga sekarang dipimpin oleh Dr. Desayu Eka Surya.,S.Sos.,M.Si. sebagai pimpinan Direktorat Humas & Protokoler Unikom. Beliau mengatakan:

“Tugas dari Humas Unikom adalah membantu Universitas dalam meningkatkan citra, image, nama baik dan reputasi Unikom itu sendiri, dalam struktur organisasi Direktorat Humas & Protokoler mempunyai sub bagian yaitu Tim Protokoler dimana terdapat Dosen, Karyawan dan Mahasiswa pilihan didalamnya”
(Eka, Wawancara Pra Penelitian, Jumat 23/03/2018 17.00 WIB)

Dalam Undang – Undang RI Nomor 9 Tahun 2010 BAB 1 Pasal 1 : 131 tentang Keprotokolan yaitu serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi tata cara tempat, upacara, dan tata penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan atau kedudukannya dalam negara pemerintah atau masyarakat

Untuk membantu tugas keprotokolan dilingkungan Unikom maka dibentuklah Mahasiswa Protokoler Unikom. Pada awalnya Mahasiswa Protokoler Unikom berdiri pada tahun 2010, yang saat ini namanya menjadi Korps Protokoler Mahasiswa (KPM) Unikom pada tahun 2014 hingga saat ini. Sama halnya dengan tim keprotokolan Unikom, KPM Unikom berada di bawah pembinaan Direktorat Humas dan Protokoler unikom yang bertanggung jawab langsung kepada Rektor Unikom.

Korps Protokoler Mahasiswa (KPM) UNIKOM adalah organisasi yang terdiri dari mahasiswa-mahasiswa pilihan yang bertugas untuk membantu Direktorat Humas dan Protokoler Unikom dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan internal dan eksternal Universitas baik ditingkat Regional, Nasional, dan Internasional serta berperan sebagai ikon Universitas.

Keberadaan KPM Unikom dapat turut mendukung dan turut serta membangun citra Universitas Komputer Indonesia dalam kegiatan keprotokolan dan meningkatkan wawasan,

pengalaman dan kinerja yang terlatih dengan kepribadian, profesionalisme, dan kompetensi sosial sebagai dasar untuk membangun Direktorat Humas dan Protokoler Unikom sesuai budaya kerja universitas yakni *Professional, Integrity, Quality, Information Technology*, dan *Excellent* atau disingkat dengan PIQIE.

Salah satu jasa pelayanan yang dimiliki KPM Unikom adalah jasa pelayanan kegiatan-kegiatan yang bersifat formal dan non formal, biasanya jika ada suatu acara baik didalam Universitas maupun diluar maka tim protokoler akan diminta bantuan untuk menjadi petugas di dalam acara tersebut. Untuk bisa memakai jasa tim protokoler membutuhkan tahapan yang sistematis dengan mengajukan surat kepada Direktur Humas dan Protokoler sebagai langkah awal.

Pelayanan di Universitas Komputer Indonesia tidak akan terlepas dari peranan tim protokoler, yang memberikan pelayanan langsung baik kepada publik internal dan publik eksternal. Sebagai salah satu tenaga professional, tim protokoler menjalankan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan keprotokolan dengan menggunakan ilmu keprotokolan yang sudah dibekali oleh Direktorat Humas dan Protokoler. Dimana ciri sebagai profesi adalah mempunyai *body of knowledge* yang dapat diuji kebenarannya serta ilmu dapat di implementasikan kepada publik internal maupun eksternal.

Menerapkan pelayanan yang baik, maka dibutuhkan komunikasi yang baik dengan publiknya. Berkomunikasi secara efektif mampu memberikan pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh publik internal sesuai dengan kriteria seorang protokoler unikom mampu berkomunikasi dengan baik, mampu bekerjasama dengan tim, mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap pekerjaannya. Dalam menjalankan tugas - tugas yang diberikan dijalankan dengan kesenangan.

Dalam melakukan praktek pelayanan, tim protokoler langsung berhubungan dan berinteraksi kepada penerima jasa pelayanan, dan pada saat kegiatan berlangsung atau saat berinteraksi inilah sering timbul beberapa hal yang tidak di inginkan baik disengaja maupun tidak disengaja. Kondisi demikian inilah yang sering menimbulkan evaluasi setelah kegiatan selesai. Evaluasi selalu diterima dan dilakukan oleh tim protokoler guna memperbaiki kesalahan baik dari individu maupun tim protokoler itu sendiri.

Arif Try Cahyadi selaku Pembina Korps Protokoler Mahasiswa Unikom (KPM) mengatakan :

“Kita terus berevaluasi untuk meningkatkan kualitas diri khususnya kita yang berada di KPM. Contoh sederhana yang mungkin orang lain tidak memperlakukan yaitu mengenai dirigen yang mungkin pada saat itu tidak maksimal saat bertugas kemudian penyebutan nama atau gelar oleh *Master Of Ceremony / MC* yang kurang lengkap bahkan terkadang *typo* hal-hal kecil ini harus kita sadari dan terus meningkatkan kemampuan diri. Tim Protokoler Unikom sendiri sudah sangat semaksimal mungkin dalam berbagai kegiatan. Untuk tercapainya suatu kepuasan yang nantinya dirasakan oleh penerima jasa. (Cahyadi, Wawancara Pra Penelitian 03/04/2018 15.00 WIB)

Seperti permasalahan tersebut maka dibutuhkan suatu acuan bagaimana kualitas pelayanan itu sehingga dapat dihasilkannya kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan oleh Tim Protokoler Unikom terhadap publiknya. Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan bagaimana Tim Protokoler menyadari kebutuhan dari setiap kegiatan-kegiatan yang berlangsung, bila kedua hal ini terpenuhi maka publik akan merespon dengan baik. Respon memiliki peranan penting pada kepuasan publik terhadap tim protokoler Unikom.

Didalam mencapai kepuasan tersebut Direktorat Humas dan Protokoler Unikom harus bertindak bijaksana dengan menerapkan standar pelayanan dalam setiap kegiatan yang dilakukan dalam melayani berbagai kegiatan yang ada, serta mengukur kepuasan publik secara teratur untuk menghindari masalah diatas, publik yang merasa puas dengan pelayanan dari tim protokoler Unikom akan menggunakan jasanya kembali dalam berbagai kegiatan berikutnya.

Kepuasan Menurut Kotler (2009:138) dalam buku manajemen pemasaran yaitu, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Secara umum publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan pelayanan yang didapatkan berkualitas, selain itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim protokoler Unikom yang secara langsung dinilai oleh publik adalah selama melakukan kerjasama dengan tim protokoler tersebut, dimana kualitas pelayanan dari Tim Protokoler Unikom memegang peranan penting dalam hal pelayanan. Publik yang bekerjasama dengan Tim Protokoler akan memperoleh pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh publik dalam berbagai kegiatan.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Sejauhmana Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal?”**

1.2 Identifikasi Masalah

Secara Umum Identifikasi masalah bertujuan untuk membuat alur Penelitian menjadi lebih terasa dan jelas. Adapun identifikasi masalah penelitian ini antara lain:

1. Seauhmana **Berwujud** (*Tangible*) Pelayanan Tim Protokolerp Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal ?
2. Seauhmana **Kehandalan** (*Reliability*) Pelayanan Tim Protokol Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal ?
3. Seauhmana **Respon** (*Responsiveness*) Pelayanan Tim Protokol Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal ?
4. Seauhmana **Jaminan** (*Assurance*) Pelayanan Tim Protokol Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal ?
5. Seauhmana **Empati** (*Emphaty*) Pelayanan Tim Protokol Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal ?
6. Seauhmana Kualitas Pelayanan Tim Protokol Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap **Hasil** Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal ?

7. Sejauhmana Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap **Harapan** Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan tujuan yang jelas sebagai acuan dan motivasi penelitian dalam menelusuri objek penelitian dengan baik. Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui **Berwujud** (*Tangible*) Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal.
2. Untuk mengetahui **Kehandalan** (*Reliability*) Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal.
3. Untuk mengetahui **Respon** (*Responsiveness*) Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal.

4. Untuk mengetahui **Jaminan** (*Assurance*) Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal.
5. Untuk mengetahui **Empati** (*Emphaty*) Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal.
6. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap **Hasil** Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal.
7. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap **Harapan** Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Didasari aspek teoritis, penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan Ilmu Komunikasi pada umumnya dan khususnya pada bidang Kehumasan serta komunikasi organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis diadakannya penelitian ini diharapkan untuk menambah, memperluas dan memperkaya pengetahuan agar dapat dijadikan bahan referensi dalam pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya dalam keilmuan Kehumasan serta dapat

membantu dan mengantisipasi masalah mengenai Kualitas Pelayanan yang ada pada objek penelitian yang berguna bagi:

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna secara praktis bagi peneliti sebagai aplikasi ilmu yang selama studi telah diterima secara teori, khususnya tentang Kehumasan.

2. Kegunaan Bagi Lembaga Akademik Unikom

Penelitian ini diharapkan berguna bagi mahasiswa UNIKOM secara umum dan mahasiswa program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Kehumasan.

3. Kegunaan Bagi Direktorat Humas dan Protokoler Unikom

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Direktorat Humas & Protokoler Unikom sebagai pertimbangan untuk Tim Protokoler Unikom didalam memberikan pelayanan yang lebih baik serta evaluasi dalam mengambil kebijaksanaan dimasa yang akan datang, juga sebagai masukan untuk Tim Protokoler Unikom sehubungan dengan Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* di Kalangan Publik Internal.