JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner
Vol. 03, No. 02, Tahun 2026, Hal.2175-2192, ISSN: 3089-0128 (Online)

Penerapan Komunikasi Verbal dan Nonverbal *Wedding Usher* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Undangan

Fretti Cornelia
Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik,
Universitas Terbuka, Jakarta Timur, Indonesia
e-mail: corneliaaafrt@gmail.com

Article Info

Article history:

Received October 25, 2026
Revised November 02, 2026
Accepted November 15, 2026

Keywords:
Verbal Communication, Nonverbal Communication, Excellent Service, Invited Guests, Wedding Usher

ABSTRACT

A wedding usher is responsible for welcoming and guiding guests at a wedding reception. As the first point of contact, the usher plays an important role in interacting with invited guests to establish effective communication and create a positive first impression. This study aims to describe and analyze the implementation of verbal and nonverbal communication by wedding ushers in providing services to invited guests, based on the theory of symbolic interactionism. This research employs a literature review using a descriptive qualitative approach, examining thirteen selected sources. These sources consist of eight journal articles discussing frontline service personnel and five Open University (Universitas Terbuka) Basic Course Books (Buku Materi Pokok/BMP), which were analyzed using content analysis. Since no data were collected directly from wedding ushers, the results of this study are presented as a literature synthesis rather than empirical findings. The resulting synthesis indicates that a wedding usher's verbal communication can be divided into four stages: welcoming guests, providing directions, assisting guests throughout the event, and seeing guests off upon their departure. Verbal communication is used to initiate conversations with guests, confirm their identities, and provide them with relevant information about the event. Meanwhile, nonverbal communication serves to complement and reinforce the verbal messages conveyed. Examples include smiling, eye contact, hand gestures, posture, appearance, tone of voice, and interpersonal distance. The successful delivery of excellent service can be achieved when friendliness and clarity of information are provided simultaneously, and when verbal and nonverbal messages are consistent with one another. However, the obstacles identified in the literature include crowded conditions and heavy workloads, misunderstandings, differences in the interpretation of symbols across cultures, and unclear event information. These obstacles can be addressed through pre-event briefings, the implementation of communication standards, task rotation, and training for wedding ushers. Theoretically, this article extends the application of symbolic interactionism to the study of service communication, particularly in the context of wedding usher communication, which has received limited research attention. This article demonstrates that symbolic interactionism plays an important role in understanding how wedding ushers deliver excellent service to invited guests. Nevertheless, these findings still need to be validated through direct research involving wedding ushers and invited guests.

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Article Info

Article history:

Received October 25, 2026
Revised November 02, 2026
Accepted November 15, 2026

Kata kunci:
Komunikasi Verbal, Komunikasi Nonverbal, Pelayanan Prima, Tamu Undangan, *Wedding Usher*

ABSTRAK

Wedding usher merupakan petugas penerima tamu dan pengarah tamu. Petugas ini memiliki peran pertama untuk berinteraksi dengan tamu undangan agar dapat menciptakan komunikasi dan kesan pertama yang baik bagi tamu di acara resepsi pernikahan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran dan menganalisis penerapan komunikasi verbal dan nonverbal *wedding usher* dalam bertugas melayani tamu undangan yang mengacu pada teori interaksi simbolik. Penelitian yang dilakukan merupakan studi pustaka dengan pendekatan kualitatif deskriptif terhadap tiga belas sumber terpilih. Sumber yang terpilih yaitu delapan artikel jurnal yang menjelaskan tentang petugas pelayanan lini depan dan lima Buku Materi Pokok (BMP) Universitas Terbuka yang dianalisis dengan analisis isi. Karena belum ada data yang dikumpulkan secara langsung dari *wedding usher* sendiri, hasil penelitian ini disebut sebagai sintesis literatur, bukan temuan empiris. Sintesis yang dihasilkan menjelaskan bahwa komunikasi verbal seorang *usher* terbagi ke dalam empat tahap, yaitu penyambutan, pengarahan, pendampingan selama acara, dan kepulangan tamu. Komunikasi verbal ini digunakan untuk memulai percakapan dengan tamu, memastikan identitas tamu, dan memberi tahu tamu hal-hal yang perlu ia ketahui. Komunikasi nonverbal yang dilakukan *usher* bertujuan untuk melengkapi sekaligus menegaskan pesan verbal yang disampaikan. Contohnya senyum, kontak mata, gerakan tangan, postur, penampilan, nada suara, dan jarak tubuh. Keberhasilan pelayanan prima dapat tercapai apabila keramahan dan kejelasan informasi diberikan secara bersamaan, serta pesan verbal dan nonverbal tidak saling bertentangan. Namun, hambatan yang ditemukan dalam literatur ini meliputi keramaian dan beban kerja, salah paham, perbedaan makna simbol antarbudaya, serta informasi acara yang kurang jelas. Untuk mengatasi hambatan tersebut, dapat dilakukan pengarahan (*briefing*) sebelum acara, penerapan standar komunikasi, pembagian giliran tugas, serta pelatihan bagi *usher*. Secara teoretis, artikel ini memperluas penggunaan teori interaksi simbolik dalam kajian komunikasi pelayanan, khususnya pada komunikasi *wedding usher* yang belum banyak diteliti. Artikel ini menunjukkan bahwa teori interaksi simbolik berperan penting untuk memahami cara seorang *usher* memberikan pelayanan prima kepada tamu undangan. Hasil ini masih perlu dibuktikan melalui penelitian langsung kepada *usher* dan tamu undangan.

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Corresponding Author:
Fretti Cornelia
Universitas Terbuka
e-mail: corneliaaafrt@gmail.com

PENDAHULUAN

Beragam tamu dengan latar belakang berbeda turut hadir dalam penyelenggaraan resepsi pernikahan yang melibatkan banyak pihak. Kelancaran acara tidak hanya bergantung pada dekorasi dan sajian makanan maupun hiburan tetapi juga pada kualitas penerimaan serta pelayanan tamu sejak kedatangan mereka. Tanggung jawab tersebut dilaksanakan oleh wedding usher. Dalam artikel ini istilah wedding usher yang selanjutnya disebut usher merujuk pada petugas penyambutan dan pengarahan tamu atau dikenal sebagai among tamu dalam tradisi Jawa. Sebagai petugas pertama yang

berinteraksi dengan undangan, usher bertanggung jawab menyambut kedatangan dan membantu pengisian buku tamu serta mengarahkan mereka menuju tempat duduk berdasarkan daftar yang tersedia. Tugas lainnya mencakup penyampaian informasi mengenai rangkaian acara hingga pelayanan ketika tamu meninggalkan lokasi resepsi. Kedudukan usher memiliki kesamaan dengan petugas layanan pelanggan karena berhadapan secara langsung dengan tamu. Melalui perilaku dan cara berkomunikasi yang ditunjukkan, usher menjadi representasi penyelenggara acara dalam pandangan para undangan.

Pelaksanaan tugas usher dalam resepsi pernikahan tidak selalu berlangsung tanpa hambatan. Pengalaman penulis sebagai wedding usher dimulai sejak Juli 2024 ketika bertugas pada resepsi di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place. Sampai saat ini penulis telah terlibat dalam lebih dari sepuluh penyelenggaraan resepsi. Pada acara yang dihadiri sekitar 500 tamu biasanya terdapat dua orang usher yang menangani meja registrasi sedangkan jumlah petugas akan ditambah apabila undangan semakin banyak. Berdasarkan pengamatan awal selama bekerja ditemukan sejumlah keadaan yang kerap menghambat pelayanan. Pertama, kedatangan tamu secara bersamaan atau keterbatasan jumlah usher dapat menimbulkan antrean panjang pada bagian registrasi. Kedua, proses pencatatan membutuhkan waktu lebih lama ketika tamu membawa beberapa amplop titipan. Keadaan tersebut terutama ditemukan pada resepsi adat Tionghoa (Chinese wedding) karena setiap amplop harus diberi nomor dan dicatat berdasarkan identitas pengirim. Ketiga, perubahan mendadak maupun keterlambatan penyampaian informasi mengenai acara dapat mengganggu pelaksanaan tugas. Keempat, kesalahan dalam mengarahkan tamu menuju pintu masuk juga menjadi kendala. Pada salah satu acara terdapat dua jalur masuk yang dibedakan untuk tamu VIP dan tamu reguler. Papan petunjuk sebenarnya telah disediakan oleh wedding organizer tetapi keramaian menyebabkan sebagian tamu tidak melihatnya. Beberapa undangan juga belum mengetahui kategori tamu yang berlaku bagi dirinya. Dalam keadaan tersebut usher perlu memeriksa tanda pengenal pada undangan. Khusus undangan digital kategori tamu VIP ditunjukkan melalui logo VIP sedangkan undangan fisik biasanya dilengkapi kartu bertuliskan VIP dari pihak pengantin. Penanda tersebut membantu usher dan wedding organizer menentukan pintu masuk serta tempat duduk yang tepat. Kelima, kendala dapat muncul akibat kesalahan tamu dalam memahami petunjuk yang disampaikan usher. Keenam, terdapat tamu yang datang meskipun namanya tidak tercantum dalam daftar undangan. Ketujuh, resepsi dengan sistem pengaturan tempat duduk (seating management system) menetapkan meja setiap tamu berdasarkan konfirmasi kehadiran (RSVP). Kondisi ini menuntut ketelitian usher pada bagian registrasi ketika menyampaikan lokasi meja serta kecermatan petugas pengantar agar tamu tidak diarahkan ke tempat yang keliru. Di tengah keramaian tersebut usher tetap dituntut memberikan informasi secara jelas serta mempertahankan keramahan dan mengendalikan emosinya.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi yang dilakukan usher memiliki peran penting dalam pelayanan resepsi pernikahan dan tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan tugas teknis. Hubungan awal antara usher dan tamu berpengaruh terhadap tiga aspek utama. Pertama, kenyamanan tamu ditentukan oleh cara menyambut serta sikap usher yang membentuk kesan pertama sehingga tamu dapat merasa dihargai atau sebaliknya diabaikan. Kedua, kelancaran proses kedatangan tamu dapat terganggu apabila petunjuk yang disampaikan kurang jelas hingga menyebabkan antrean panjang dan kesalahan penempatan tempat duduk serta keterlambatan rangkaian acara. Ketiga, profesionalitas penyelenggara tercermin melalui pelayanan usher sebagai perwakilan keluarga pengantin dan penyedia jasa pernikahan. Penanganan yang kurang sopan terhadap tamu yang tidak tercantum dalam daftar undangan misalnya dapat memengaruhi reputasi kedua pihak. Berbagai keadaan tersebut berlangsung dalam waktu singkat di meja registrasi sehingga kualitas komunikasi usher menjadi faktor penting bagi keberhasilan pelayanan sejak awal.

Penelitian tentang petugas lini depan menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh komunikasi. Hasanah dan Hayati (2025:236) menegaskan bahwa "Komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kenyamanan pemustaka selama layanan berlangsung". Pada industri perhotelan, Sudantari dkk. (2019:42) menyatakan bahwa "Komunikasi verbal dan non-verbal sangat penting untuk pegawai hotel dalam berkomunikasi dengan tamu". Lin dan Lin (2017) juga membuktikan bahwa ekspresi ramah dari petugas dapat menumbuhkan emosi positif dan kedekatan dengan pelanggan. Prajarto (2022:6-5) dalam buku *Pengantar Ilmu Komunikasi* menjelaskan bahwa komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata sebagai isi

pesannya. Sementara itu, komunikasi nonverbal adalah cara berkomunikasi tanpa menggunakan bahasa (Prajarto, 2022:6-20). Desideria dkk. (2022:6-5) dalam buku *Komunikasi Antarbudaya* menjelaskan bahwa keduanya tidak dapat dipisahkan dan bersama-sama membentuk makna. Pentingnya bahasa tubuh dalam pelayanan juga dijelaskan oleh Kasmila dan Abidin (2024) yang menemukan bahwa komunikasi nonverbal seorang frontliner bank mendapat perhatian besar karena unsur kecil sekalipun tidak boleh diabaikan. Temuan tersebut relevan dengan tugas wedding usher yang memiliki waktu terbatas untuk berinteraksi dengan tamu. Penggunaan bahasa tubuh yang tepat dapat mencerminkan profesionalitas usher sekaligus membangun kepercayaan tamu serta menciptakan citra positif bagi penyedia jasa dan keluarga pengantin. Kebutuhan pelatihan khusus dengan demikian tidak hanya berlaku bagi frontliner bank tetapi juga bagi wedding usher. Melalui pelatihan tersebut usher dapat mengembangkan sikap ramah dan sopan serta meningkatkan kesigapan dan kesabaran maupun ketenangan sambil tetap menunjukkan senyuman kepada tamu. Keterampilan lainnya mencakup penyampaian informasi secara jelas dan pemeliharaan kontak mata serta penggunaan intonasi yang bersahabat maupun penampilan yang rapi sejak tamu datang hingga meninggalkan acara. Kemampuan tersebut diperlukan karena keluarga pengantin mengharapkan pelayanan dari petugas yang ramah dan terbiasa tersenyum. Penelitian Tania dan Hamson (2024) juga menunjukkan bahwa kejelasan pesan melalui ucapan maupun gerak tubuh dapat meningkatkan pemahaman serta kepuasan masyarakat. Dalam pelayanan usher arahan yang mudah dipahami turut membantu tamu mengikuti petunjuk dengan tepat sehingga menciptakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Penelitian pada hotel berbintang, yang paling mirip dengan konteks penyambutan tamu, menunjukkan hal yang serupa. Simanjuntak (2020:209) menemukan "adanya keragaman yang berbeda dan kekhasan perilaku komunikasi nonverbal petugas hotel", sehingga manajemen perlu mendorong petugas agar konsisten menjaga kemampuan komunikasi nonverbalnya. Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut memiliki tiga keterbatasan jika dikaitkan dengan pelayanan tamu undangan. Pertama, konteksnya adalah layanan yang rutin dan berulang di tempat kerja yang tetap, yaitu kantor depan hotel (Sudantari dkk., 2019; Simanjuntak, 2020), *customer service* kampus (Rismiatun dkk., 2020), layanan sirkulasi perpustakaan (Hasanah & Hayati, 2025), dan toko ritel pakaian (Lin & Lin, 2017). Karakteristik pekerjaan usher berbeda karena pelayanan berlangsung hanya beberapa jam dengan jumlah tamu mencapai ratusan orang yang sering datang hampir bersamaan. Komposisi anggota tim juga dapat berubah pada setiap acara karena petugas berasal dari penyedia jasa yang berlainan. Kedua, penelitian terdahulu umumnya masih membatasi pembahasan pada satu aspek komunikasi. Kajian Hasanah dan Hayati (2025) serta Simanjuntak (2020) menitikberatkan komunikasi nonverbal sementara Lin dan Lin (2017) menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruhnya terhadap kedekatan pelanggan. Ketiga, penggunaan teori interaksi simbolik untuk memahami makna perilaku petugas hanya ditemukan pada penelitian Simanjuntak (2020) dengan pembahasan yang terbatas pada simbol nonverbal. Hasil penelusuran penulis melalui Garuda dan Google Scholar juga memperlihatkan bahwa penelitian dalam industri pernikahan lebih banyak mengkaji hubungan penyedia layanan dengan klien. Sementara itu komunikasi antara wedding usher dan tamu undangan belum ditemukan sebagai fokus kajian. Kondisi ini penting diperhatikan karena tamu lebih dahulu bertemu dan lebih sering berinteraksi dengan usher dibandingkan pihak lain selama acara berlangsung.

Tiga kontribusi terhadap kajian komunikasi pelayanan ditawarkan dalam artikel ini berdasarkan keterbatasan penelitian sebelumnya. Pertama, cakupan kajian komunikasi petugas lini depan diperluas pada pelayanan acara yang berlangsung sementara dengan durasi singkat dan melibatkan banyak orang. Fokusnya mencakup interaksi usher dengan tamu undangan serta keadaan khusus seperti pencatatan amplop titipan dalam resepsi pernikahan adat Tionghoa. Kedua, komunikasi verbal dan nonverbal dikaji secara bersamaan berdasarkan tahapan pelayanan resepsi agar dapat menjadi landasan awal penelitian lapangan. Ketiga, teori interaksi simbolik digunakan untuk memahami penafsiran tamu terhadap perpaduan simbol verbal dan nonverbal sehingga analisis tidak hanya menggambarkan perilaku petugas. Dari sisi praktis kajian ini diperlukan karena standar pembekalan usher belum seragam antarpenyedia jasa. Pengalaman penulis menunjukkan bahwa sebagian penyedia layanan memberikan pengarahan (briefing) secara terperinci sebelum resepsi. Materinya mencakup prosedur penyambutan dan pemeriksaan identitas undangan melalui penyebutan nama pengantin serta

penerimaan angpau hingga pembagian suvenir berdasarkan standar operasional prosedur (SOP). Sebaliknya beberapa penyedia jasa tidak menyelenggarakan pengarahan sehingga informasi pekerjaan hanya diperoleh usher melalui rekan maupun petugas senior. Padahal kualitas pelayanan usher yang kurang memadai berpotensi memengaruhi penilaian wedding organizer serta keluarga pengantin terhadap keseluruhan penyelenggaraan pelayanan.

Penerapan komunikasi verbal dan nonverbal oleh wedding usher dalam melayani tamu undangan menjadi fokus utama permasalahan yang dikaji dalam artikel ini. Pembahasan secara khusus mencakup tiga aspek yaitu (1) bentuk komunikasi verbal maupun nonverbal yang digunakan usher ketika berinteraksi dengan tamu berdasarkan perspektif teori interaksi simbolik, (2) cara tamu memberikan makna terhadap komunikasi yang ditunjukkan usher, dan (3) pengaruh penerapan kedua bentuk komunikasi tersebut terhadap kualitas pelayanan yang diterima tamu. Untuk mengkaji permasalahan tersebut analisis difokuskan pada karakteristik komunikasi verbal dan nonverbal serta keterpaduan keduanya dalam menciptakan pelayanan prima. Hambatan komunikasi beserta upaya penyelesaiannya juga menjadi bagian pembahasan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis praktik komunikasi usher sebagai landasan dalam merumuskan standar komunikasi serta program pelatihan bagi petugas usher pada penyedia jasa pernikahan.

KAJIAN TEORI

Untuk menganalisis komunikasi *usher*, artikel ini menggunakan teori interaksi simbolik. Sendjaja dkk. (2023:1-33) dalam buku *Teori Komunikasi* menjelaskan bahwa teori ini berawal dari pemikiran George Herbert Mead, yang memandang masyarakat sebagai rangkaian interaksi melalui penggunaan simbol-simbol. Pemikiran tersebut kemudian dikembangkan oleh Herbert Blumer, pencetus istilah *symbolic interactionism*, ke dalam tiga pokok pikiran, yaitu (1) manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan arti yang ia pahami tentang sesuatu tersebut, (2) arti itu diperoleh melalui interaksi, dan (3) arti tersebut berlaku melalui proses penafsiran (Sendjaja dkk., 2023:1-34). Simanjuntak (2020) menggunakan teori yang sama untuk menafsirkan makna simbol nonverbal petugas hotel berbintang.

Ketiga pokok pikiran dalam artikel ini ditempatkan sebagai dasar analisis dan tidak hanya digunakan untuk menjelaskan definisi. Cara tamu menafsirkan sikap serta tindakan usher menentukan apakah mereka akan mengikuti petunjuk dan mengajukan pertanyaan saat mengalami kebingungan atau merasakan kenyamanan. Kondisi tersebut berkaitan dengan pokok pikiran pertama dalam teori interaksi simbolik. Adapun pokok pikiran kedua menjelaskan bahwa pemaknaan terbentuk melalui pertukaran simbol ketika tamu berinteraksi dengan usher di meja registrasi maupun selama proses pengantaran. Bentuk simbol verbal mencakup ucapan penyambutan dan penggunaan sapaan Bapak/Ibu serta penyampaian petunjuk. Simbol nonverbal meliputi senyuman dan kontak mata serta gerakan tangan maupun seragam dan pengaturan jarak tubuh. Kedua jenis simbol ini diterima tamu secara bersamaan, sehingga keduanya tidak dapat dipisahkan dalam membentuk makna (Desideria dkk., 2022:6-5). Menurut pokok pikiran ketiga, setiap tamu memaknai simbol dengan caranya masing-masing. Pengalaman dan budaya tamu ikut menentukan bagaimana ia memahami sikap *usher*. Karena itu, simbol yang sama dapat dimaknai berbeda, misalnya gerakan tangan yang dianggap sopan oleh satu tamu dapat dianggap kurang sopan oleh tamu lain (Desideria dkk., 2022:6-6). Penafsiran juga menjadi lebih sulit ketika pesan verbal dan nonverbal tidak selaras, misalnya ucapan selamat datang disampaikan dengan wajah datar. Dengan kerangka ini, artikel ini tidak hanya mendeskripsikan bentuk komunikasi *usher*, tetapi juga menganalisis bagaimana bentuk komunikasi tersebut berpotensi dimaknai tamu sebagai tanda dihargai atau diabaikan.

Makna. Menurut pokok pikiran pertama Blumer, manusia bertindak berdasarkan makna yang ia pahami (Sendjaja dkk., 2023:1-34). Dalam pelayanan resepsi, *usher* menyambut tamu dengan hangat sambil tersenyum. Contohnya dengan mengucapkan “Selamat malam, Bapak dan Ibu, selamat datang di pernikahan Budi dan Rani”. Tamu mengartikan hal tersebut sebagai sambutan. Sambutan itu juga menjadi konfirmasi bahwa undangan yang mereka datangi sudah sesuai. Makna inilah yang membuat tamu yakin untuk melanjutkan ke meja buku tamu.

Interaksi. Pokok pikiran kedua Blumer menjelaskan bahwa makna diperoleh melalui interaksi (Sendjaja dkk., 2023:1-34). Makna tersebut terbentuk saat tamu sudah hadir di area pernikahan atau

venue. Suasana yang ramai dapat membuat tamu bingung mencari meja buku tamu. Di sinilah komunikasi nonverbal diterapkan. *Usher* tersenyum dan melambaikan tangan agar tamu dapat menuju meja buku tamu. Senyum, sapaan, dan arahan dari *usher* membuat tamu yang tadinya bingung merasa diterima dengan baik. Tamu juga merasa dibantu dalam proses pendaftaran atau pengisian buku tamu. Natalia dan Winayanti (2025) menunjukkan bahwa simbol seperti ekspresi wajah dan gerakan tubuh membuat pelayan dan pengunjung saling memahami. Bagi *usher*, senyum dan gestur membantu tamu memahami arahan dan tetap tenang walaupun suasana ramai dan bising.

Interpretasi. Pokok pikiran ketiga Blumer menekankan bahwa makna diolah melalui proses penafsiran (Sendjaja dkk., 2023:1-34). Karena itu, setiap tamu dapat menafsirkan pelayanan *usher* secara berbeda. Misalnya ada dua *usher* yang bertugas bersamaan. *Usher* pertama melayani tamu muda yang paham teknologi. Tamu ini sudah mengisi reservasi undangan digital. Jadi *usher* cukup memindai kode QR undangan. Setelah itu *usher* memastikan nama lengkap dan jumlah tamu lalu memberikan kartu suvenir. Prosesnya cepat dan mudah. Sementara itu, *usher* kedua melayani tamu lanjut usia yang tidak paham undangan digital dan reservasi. *Usher* harus mencari nama tamu secara manual. Proses ini bisa lebih lama jika nama di undangan ditulis dengan nama panggilan. Akibatnya tamu tersebut dapat merasa dilayani lebih lama. Tamu juga bisa mengira namanya tidak ada dalam daftar undangan. Padahal kedua *usher* sebenarnya berlaku adil dan melayani dengan sikap yang sama. Dalam situasi ini *usher* perlu mengelola suasana agar tetap baik dan tenang.

Selain Blumer, pemikiran Mead juga penting untuk memahami komunikasi *usher*. Karya utama Mead berjudul *Mind, Self, and Society*. Mead memandang orang sebagai aktor dan bukan reaktor (Sendjaja dkk., 2023:1-33). Dalam artikel ini, pemikiran Mead tersebut diterapkan pada *usher* melalui tiga konsep, yaitu pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*).

Pikiran (mind). Pikiran berkaitan dengan cara *usher* memilih simbol yang dipahami tamu. Menurut Mead, tindakan sosial terdiri atas isyarat awal, tanggapan, dan hasil yang dipahami oleh kedua pihak (Sendjaja dkk., 2023:1-33). Sapaan dan gerakan *usher* menjadi isyarat awal yang kemudian ditanggapi oleh tamu. *Usher* memilih kata yang sopan, singkat, dan jelas sehingga tidak berbelit-belit dan langsung ke intinya. *Usher* juga menggunakan gerakan tubuh yang baik. Contohnya gerakan tangan saat memberi salam dan menunjuk dengan seluruh jari ke arah tempat tujuan tamu.

Diri (self). Diri berkaitan dengan kemampuan *usher* melihat dirinya dari sudut pandang tamu. Mead menyebut hal ini sebagai *the generalized other*, yaitu cara seseorang melihat dirinya sebagai objek pandangan orang lain (Sendjaja dkk., 2023:1-33). Setiap *usher* tentu pernah menjadi tamu. Jika petugas pelayanan di depan tidak ramah, tidak kooperatif, dan tidak informatif, tamu akan merasa kurang nyaman. Pengalaman setelah menghadiri acara pun menjadi tidak memuaskan. Karena itu, *usher* harus memahami pelayanan dari sisi tamu.

Masyarakat (society). Masyarakat berkaitan dengan aturan dan kebiasaan bersama yang membentuk sikap *usher*. Menurut Mead, masyarakat merupakan himpunan perbuatan kooperatif yang berlangsung di antara para anggotanya (Sendjaja dkk., 2023:1-33). Aturan tersebut misalnya SOP dari penyedia jasa. Selain itu, kebiasaan berkomunikasi dengan baik bersama rekan atau teman di luar pekerjaan juga ikut membentuk cara *usher* bersikap.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (library research) diterapkan dalam penelitian ini. Pemilihan pendekatan tersebut didasarkan pada tujuan untuk memahami serta mendeskripsikan bentuk dan fungsi maupun makna komunikasi usher tanpa melakukan pengukuran hubungan antarvariabel secara numerik. Penekanan pada penafsiran makna juga menjadikan pendekatan ini sesuai dengan teori interaksi simbolik. Keterbatasan penelitian lapangan mengenai komunikasi wedding usher menjadi pertimbangan penggunaan metode studi pustaka. Langkah awal penelitian dilakukan dengan mengintegrasikan temuan kajian tentang petugas lini depan pada sektor pelayanan sejenis seperti perhotelan dan customer service maupun perpustakaan. Hasil kajian tersebut selanjutnya digunakan untuk memahami komunikasi dalam pelayanan tamu undangan.

Penelusuran literatur dilaksanakan melalui Google dan Google Scholar dengan pemeriksaan keaslian sumber menggunakan Garuda (Garba Rujukan Digital) serta situs resmi jurnal terkait. Adapun Buku Materi Pokok (BMP) diakses melalui Ruang Baca Virtual (RBV) Universitas Terbuka

(UT). Proses pencarian berlangsung pada Oktober 2026 dengan menggunakan beberapa kata kunci yaitu "komunikasi verbal dan nonverbal pelayanan" dan "komunikasi nonverbal frontliner hotel" serta "pengelolaan kesan customer service" dan "komunikasi nonverbal pustakawan" maupun "*service employee nonverbal communication*". Literatur yang disertakan dibatasi pada publikasi selama sepuluh tahun terakhir dengan rentang penerbitan 2016–2026.

Penentuan sumber penelitian mengacu pada kriteria inklusi yang mencakup empat persyaratan. Pertama, sumber membahas komunikasi verbal maupun nonverbal pada petugas pelayanan lini depan atau konsep pelayanan prima. Kedua, publikasi diterbitkan dalam rentang tahun 2016–2026. Ketiga, sumber merupakan artikel jurnal dengan identitas lengkap yang dapat diverifikasi melalui DOI atau situs resmi jurnal maupun BMP resmi Universitas Terbuka. Keempat, seluruh isi sumber tersedia dan dapat diakses secara lengkap. Sementara itu kriteria eksklusi meliputi (1) publikasi yang tidak memiliki kejelasan identitas penulis maupun penerbit, (2) artikel populer atau tulisan blog, serta (3) penelitian yang tidak mengkaji komunikasi tatap muka antara petugas dengan pengguna layanan.

Proses pemilihan literatur dilaksanakan melalui empat tahapan. Pertama, identifikasi sumber dilakukan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan hingga diperoleh 22 sumber awal yang meliputi 14 artikel jurnal melalui Google dan Google Scholar serta 8 BMP dari RBV UT. Kedua, penyaringan berdasarkan judul dan abstrak menghasilkan 5 sumber yang harus dikeluarkan. Sebanyak dua artikel jurnal tidak disertakan karena membahas komunikasi bisnis internal organisasi serta sistem penilaian kinerja tanpa mengkaji komunikasi petugas dalam melayani pengguna. Tiga BMP lainnya juga dikeluarkan karena tidak membahas komunikasi verbal maupun nonverbal atau pelayanan. Ketiga bahan tersebut meliputi BMP Perkembangan Teknologi Komunikasi, Metode Penelitian Komunikasi, serta Filsafat dan Etika Komunikasi. Setelah penyaringan diperoleh 17 sumber yang terdiri atas 12 artikel jurnal dan 5 BMP. Ketiga, pemeriksaan kelayakan dilakukan dengan membaca keseluruhan isi 17 sumber serta memverifikasi identitas penulis dan tahun maupun volume serta halaman dan DOI melalui Garuda atau situs resmi jurnal. Seluruh sumber dinyatakan memiliki identitas yang jelas dan dapat diakses secara lengkap sehingga tidak terdapat sumber yang dikeluarkan pada tahap tersebut. Keempat, penetapan sumber akhir menghasilkan 10 sumber terpilih yang mencakup 5 artikel jurnal dan 5 BMP dari keseluruhan 17 sumber layak. Sebanyak 7 artikel jurnal tidak disertakan karena bidang kajiannya kurang berkaitan dengan pekerjaan usher atau memiliki pembahasan yang serupa dengan literatur terpilih. Pemilihan artikel jurnal didasarkan pada kedekatan bidang pelayanan dengan tugas usher yang meliputi kantor depan hotel (Sudantari dkk., 2019; Simanjuntak, 2020) dan customer service (Rismiatun dkk., 2020) serta perpustakaan (Hasanah & Hayati, 2025) maupun ritel (Lin & Lin, 2017). Keseluruhan artikel tersebut mencakup pembahasan komunikasi verbal dan nonverbal serta penerapan teori interaksi simbolik. Adapun BMP digunakan sebagai landasan konseptual mengenai komunikasi verbal dan nonverbal serta komunikasi antarpribadi dan teori komunikasi maupun komunikasi antarbudaya serta pelayanan prima. Dalam proses revisi terdapat penambahan tiga artikel jurnal. Kajian Kasmila dan Abidin (2024) digunakan untuk melengkapi pembahasan sektor perbankan sedangkan Tania dan Hamson (2024) berkaitan dengan komunikasi pelayanan publik. Artikel Natalia dan Winayanti (2025) ditambahkan untuk memperkuat pembahasan teori interaksi simbolik. Penambahan tersebut menjadikan jumlah keseluruhan sumber sebanyak tiga belas. Rincian identitas serta validitas seluruh sumber disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Identitas dan validitas sumber data

Sumber	Identitas	Validitas dan penelusuran
Lin & Lin (2017)	*Journal of Service Management*, 28(1), 107–132; Emerald Publishing	Jurnal internasional bereputasi terindeks Scopus; DOI 10.1108/JOSM-08-2015-0251
Sudantari dkk. (2019)	*Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris Undiksha*, 7(2), 42–51; Universitas Pendidikan Ganesha	Terindeks Garuda; DOI 10.23887/jpbi.v7i2.20414
Rismiatun dkk. (2020)	*Nyimak: Journal of Communication*, 4(1), 149–156; Universitas Muhammadiyah Tangerang	Terakreditasi SINTA 2 (SK No. 225/E/KPT/2022); DOI 10.31000/nyimak.v4i1.2214

Sumber	Identitas	Validitas dan penelusuran
Simanjuntak (2020)	*Tourism Scientific Journal*, 5(2), 209–230; STIEPAR YAPARI Bandung	Terindeks Garuda; DOI 10.32659/tsj.v5i2.95
Kasmila & Abidin (2024)	*Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(2); studi kasus *frontliner* Bank Central Asia Batam	Jurnal ilmiah Universitas Putera Batam (ISSN 2714-593X); DOI 10.33884/scientiajournal.v6i2.8414; ditambahkan pada tahap revisi
Tania & Hamson (2024)	*Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 6(1), 26–35; Universitas Indonesia Timur	e-ISSN 2685-0419; DOI 10.36090/jipe.v6i1.1428; ditambahkan pada tahap revisi
Hasanah & Hayati (2025)	*Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 21(2), 236–251; Universitas Gadjah Mada	Terindeks DOAJ dan terakreditasi nasional periode 2024–2029; DOI 10.22146/bip.v21i2.14628
Natalia & Winayanti (2025)	*MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(4), 1768–1778	DOI 10.54259/mukasi.v4i4.5977; ditambahkan pada tahap revisi
Prajarto (2022)	BMP SKOM4101 *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Ed. 4, Modul 6	Bahan ajar resmi Universitas Terbuka; ISBN 978-623-480-443-0; diakses melalui RBV UT
Nurbani (2022)	BMP SKOM4313 *Komunikasi Antarpribadi*, Ed. 5, Modul 4–5	Bahan ajar resmi Universitas Terbuka; diakses melalui RBV UT
Sendjaja dkk. (2023)	BMP SKOM4204 *Teori Komunikasi*, Ed. 4, Modul 1 dan 6	Bahan ajar resmi Universitas Terbuka; ISBN 978-623-480-445-4; diakses melalui RBV UT
Desideria dkk. (2022)	BMP SKOM4318 *Komunikasi Antarbudaya*, Ed. 3, Modul 6	Bahan ajar resmi Universitas Terbuka; diakses melalui RBV UT
Setiyono (2025)	BMP IPEM4429 *Manajemen Pelayanan Umum*, Ed. 4, Modul 5	Bahan ajar resmi Universitas Terbuka; diakses melalui RBV UT

Sumber: Olahan penulis berdasarkan penelusuran Garuda, laman resmi jurnal, dan Ruang Baca Virtual UT (2026)

Data dikumpulkan dengan teknik dokumentasi. Setiap sumber dibaca secara utuh lalu dicatat ke dalam kartu data yang berisi enam hal: (1) identitas sumber, yaitu penulis, tahun, judul, nama jurnal atau BMP, volume, halaman, dan DOI; (2) konteks dan subjek penelitian, misalnya staf hotel, *customer service*, atau pustakawan; (3) metode dan teori yang digunakan; (4) temuan utama tentang komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, pelayanan, hambatan, dan solusi; (5) kutipan langsung beserta nomor halamannya; dan (6) catatan tentang kaitan temuan dengan *wedding usher*.

Agar analisis lebih terarah, setiap kategori dijelaskan secara operasional seperti pada Tabel 2. Indikator tersebut menjadi pedoman dalam memberi kode pada setiap temuan di kartu data.

Tabel 2. Definisi operasional dan indikator kategori analisis

Kategori	Definisi operasional	Indikator
Komunikasi verbal	Pesan berupa kata-kata lisan yang disampaikan *usher* kepada tamu	Sapaan dan salam; pilihan kata hormat (Bapak/Ibu); kejelasan dan keringkasan arahan; ucapan terima kasih; kalimat yang konsisten antarpetugas

Kategori	Definisi operasional	Indikator
Komunikasi nonverbal	Pesan tanpa kata yang menyertai atau menggantikan pesan verbal *usher*	Ekspresi wajah dan senyum; kontak mata dan arah kepala; gestur tangan; postur; penampilan dan seragam; nada suara; jarak tubuh
Pelayanan prima	Pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan tamu undangan	Keramahan; kejelasan informasi; ketepatan arahan; kecepatan dan efisiensi; kesopanan; sikap tenang dan siap membantu
Hambatan komunikasi	Kondisi yang membuat pesan *usher* tidak diterima atau dimaknai sebagaimana mestinya	Keramaian dan beban kerja; kesalahpahaman pesan; perbedaan makna antarbudaya; informasi acara yang tidak jelas atau berubah
Strategi penyelesaian	Upaya yang direkomendasikan literatur untuk mengurangi hambatan	Pengarahan sebelum acara; standar kalimat dan gestur; klarifikasi; pembagian giliran tugas; prosedur penanganan keluhan; pelatihan komunikasi dan pengelolaan emosi

Sumber: Olahan penulis (2026) berdasarkan Nurbani (2022), Prajarto (2022), Desideria dkk. (2022), dan Setiyono (2025)

Data dianalisis dengan analisis isi melalui empat tahap. Pertama, pemberian kode. Setiap temuan diberi kode sesuai kategori pada Tabel 2. Kode tersebut adalah KV (komunikasi verbal), KN (komunikasi nonverbal), PP (pelayanan prima), HB (hambatan), dan SP (strategi penyelesaian). Kedua, pengelompokan kategori. Temuan dengan kode yang sama dikumpulkan lalu dibagi lagi ke dalam subkategori, misalnya KN-ekspresi wajah atau KN-gerakan tangan. Subkategori ini juga dikaitkan dengan tahap pelayanan *usher*. Ketiga, perbandingan temuan, yaitu temuan dalam satu kategori dibandingkan antarsumber untuk melihat persamaan, perbedaan, dan konteks asalnya. Keempat, penyusunan sintesis, yaitu temuan yang sudah dibandingkan ditafsirkan dengan teori interaksi simbolik dan teori komunikasi antarpribadi, lalu diterapkan pada *wedding usher*. Bagian ini diberi keterangan sebagai sintesis penulis agar dapat dibedakan dari temuan penelitian sebelumnya.

Sebagai contoh penerapan analisis isi, berikut ditunjukkan penelusuran satu temuan, yaitu penggunaan gerakan tangan saat memberi arahan. Pada tahap pemberian kode, pernyataan Nurbani (2022:5-6) dalam buku *Komunikasi Antarpribadi* bahwa jawaban "Di sebelah sana" baru jelas jika disertai jari yang menunjuk arah diberi kode KN-gestur tangan. Temuan Hasanah dan Hayati (2025) bahwa pustakawan menggunakan gerakan tangan untuk memandu pengguna diberi kode yang sama, sedangkan temuan Sudantari dkk. (2019) bahwa staf hotel menggunakan bahasa tubuh ketika ada hambatan bahasa, tetapi khawatir dianggap kurang sopan, diberi kode KN-gestur tangan dan HB-perbedaan *makna.* Pada tahap pengelompokan, ketiga temuan tersebut dimasukkan ke subkategori KN-gestur tangan dan dikaitkan dengan tahap pengarahan. Pada tahap perbandingan, ketiga sumber sepakat bahwa gerakan tangan membantu memperjelas arahan, tetapi Sudantari dkk. (2019) dan Desideria dkk. (2022:6-6) menunjukkan bahwa gerakan tangan dapat dimaknai berbeda oleh orang dari budaya lain. Penafsiran terhadap temuan pada tahap penyusunan sintesis dilakukan dengan mengacu pada pokok pikiran ketiga teori interaksi simbolik yang menempatkan pemaknaan tamu sebagai penentu arti suatu tindakan. Berdasarkan penafsiran tersebut penulis menyarankan agar usher menggunakan telapak tangan terbuka atau ibu jari ketika menunjukkan arah dan menghindari penggunaan jari telunjuk. Saran ini dikategorikan sebagai sintesis penulis karena tidak ditemukan pernyataan langsung mengenai hal tersebut dalam sumber yang digunakan. Seluruh temuan dianalisis melalui prosedur serupa sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar penyusunan Tabel 3 dan Tabel 4.

Triangulasi sumber diterapkan untuk menjaga keabsahan data dengan membandingkan setiap kesimpulan menggunakan sekurang-kurangnya dua sumber berbeda yang berasal dari jurnal maupun BMP. Perbandingan dilakukan untuk mengenali kesamaan serta perbedaan hasil kajian. Temuan yang berulang dinilai memiliki dasar lebih kuat seperti peran senyuman dan kontak mata dalam meningkatkan kenyamanan pengguna layanan (Sudantari dkk., 2019; Rismiatun dkk., 2020; Hasanah & Hayati, 2025; Prajarto, 2022). Adapun perbedaan temuan tetap dicatat dan ditafsirkan berdasarkan

konteksnya. Sudantari dkk. (2019) menjelaskan bahwa komunikasi melalui bahasa tubuh dapat membantu mengatasi kendala bahasa sedangkan Desideria dkk. (2022) menekankan kemungkinan perbedaan pemaknaan terhadap gerakan tubuh yang sama pada individu dari budaya berlainan. Pertimbangan tersebut dilakukan sebelum hasil kajian diterapkan dalam pelayanan usher.

Temuan penelitian ini perlu dipahami sebagai hasil sintesis konseptual karena literatur yang digunakan bersumber dari bidang perhotelan dan customer service serta perpustakaan sehingga belum secara langsung mencerminkan praktik pelayanan wedding usher. Pengalaman penulis selama bertugas sebagai usher hanya menjadi dasar penggambaran fenomena pada bagian pendahuluan dan tidak diperlakukan sebagai data penelitian. Hasil kajian tersebut karenanya masih memerlukan pengujian melalui penelitian lapangan dengan melakukan observasi serta wawancara terhadap usher maupun tamu undangan. Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Pertama, pengumpulan data tidak melibatkan wawancara ataupun pengamatan langsung terhadap petugas usher dan tamu. Kedua, artikel jurnal yang digunakan membahas pelayanan di luar lingkungan resepsi pernikahan. Kajian tersebut mencakup petugas hotel dan perbankan serta customer service maupun pustakawan hingga pekerja ritel (Sudantari dkk., 2019; Kasmila & Abidin, 2024; Rismiatun dkk., 2020; Hasanah & Hayati, 2025; Lin & Lin, 2017). Ketiga, perbedaan latar belakang usher yang tidak seluruhnya berasal dari sektor pelayanan dapat menyulitkan penerapan keramahan yang tulus dan bukan sekadar formalitas secara merata. Aspek tersebut belum menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Penelitian berikutnya dengan demikian disarankan menggunakan wawancara serta observasi langsung di lapangan untuk menguji temuan yang telah dirumuskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian setiap subbagian dibagi menjadi dua lapisan untuk menjaga kejelasan perbedaan antara hasil penelitian sebelumnya dan penafsiran penulis. Lapisan pertama menggunakan label Temuan dari sumber yang memuat hasil kajian terdahulu serta konsep BMP sesuai dengan informasi dalam referensi aslinya. Sementara itu lapisan kedua menggunakan label Sintesis penulis untuk menjelaskan penafsiran terhadap penerapan temuan tersebut dalam pelayanan usher berdasarkan teori interaksi simbolik. Pemisahan ini diperlukan mengingat sebagian besar sumber membahas sektor pelayanan berbeda sehingga hasil sintesis masih bersifat konseptual dan membutuhkan pengujian melalui penelitian lapangan.

1. Komunikasi Verbal *Wedding Usher* pada Setiap Tahap Acara

Temuan dari sumber. Rismiatun dkk. (2020) menemukan bahwa petugas *customer service* menggunakan bahasa formal yang sopan dalam tiga tahap, yaitu awal, saat berlangsung, dan akhir pelayanan. Sudantari dkk. (2019) mencatat bahwa staf kantor depan hotel paling banyak menggunakan komunikasi lisan yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu dan prosedur hotel, agar komunikasi berjalan baik dan tidak terjadi salah paham. Secara konsep, bahasa memiliki tiga fungsi, yaitu penamaan, interaksi, dan penyampaian informasi (Nurbani, 2022:4-7). Prajarto (2022:6-7) juga menunjukkan bahwa petunjuk arah yang disampaikan dengan kata-kata lebih mudah dipahami daripada petunjuk yang hanya berupa kode atau simbol.

Sintesis penulis. Berdasarkan temuan tersebut, komunikasi verbal *usher* dapat dipetakan ke dalam empat tahap seperti terlihat pada Tabel 3. Pembagian empat tahap ini merupakan sintesis penulis yang dikembangkan dari tiga tahap pelayanan menurut Rismiatun dkk. (2020). Tahap awal dipecah menjadi penyambutan dan pengarahan karena keduanya memiliki tujuan komunikasi yang berbeda, yaitu membuka interaksi dan memberi arahan. Tahap saat berlangsung disesuaikan menjadi pendampingan selama acara, yang khas pada resepsi, sedangkan tahap akhir menjadi kepulangan tamu.

Tabel 3. Bentuk komunikasi verbal dan nonverbal *wedding usher* pada setiap tahap acara (sintesis penulis)

Tahap	Komunikasi verbal	Komunikasi nonverbal yang menyertai	Dasar rujukan
Penyambutan	Salam sesuai waktu dan sapaan hormat ("Selamat pagi/siang/sore/malam, Bapak/Ibu. Selamat datang di pernikahan [nama pengantin]"); menanyakan nama tamu dan apakah tamu dari pihak mempelai pria atau wanita.	Senyum dan kontak mata saat menyapa; mengangguk atau sedikit membungkuk; berdiri tegak menghadap tamu; seragam rapi.	Rismiatun dkk. (2020); Setiyono (2025:5-5); Prajarto (2022:6-14, 6-29)
Pengarahan	Meminta tamu mengisi buku tamu; menerima angpau atau amplop titipan; memberi tahu pintu masuk (VIP/reguler) dan nomor meja; menjelaskan letak tempat duduk.	Memeriksa penanda pada undangan (logo atau kartu VIP); gestur telapak tangan terbuka ke arah yang dimaksud; mengantar tamu, terutama tamu lanjut usia, dengan menjaga jarak sosial.	Nurbani (2022:4-7, 5-6, 5-20–5-23); Hasanah & Hayati (2025)
Pendampingan selama acara	Menjawab pertanyaan tentang susunan acara, letak toilet, atau antrean prasmanan; meminta klarifikasi jika pertanyaan tamu kurang jelas.	Nada suara tenang dan ramah, tetapi cukup jelas di tengah keramaian; anggukan saat mendengarkan; ekspresi siap membantu.	Nurbani (2022:5-25); Rismiatun dkk. (2020); Sudantari dkk. (2019)
Kepulangan tamu	Ucapan terima kasih atas kehadiran; menyerahkan atau mengarahkan pengambilan suvenir jika suvenir dibagikan saat tamu pulang.	Senyum, anggukan, dan gestur tangan mempersilakan.	Setiyono (2025:5-5); Prajarto (2022:6-29)

Sumber: Olahan penulis (2026) berdasarkan sumber pada kolom dasar rujukan.

Keterangan: Pembagian empat tahap dan isi tabel merupakan sintesis penulis yang dikembangkan dari sumber pada kolom dasar rujukan, bukan hasil observasi langsung terhadap *usher*. Contoh kalimat bersifat ilustratif. Komunikasi nonverbal pada setiap baris dipilih karena menyertai dan memperkuat pesan verbal pada tahap yang sama. Indikator dalam tabel ini belum diuji secara langsung, tetapi dapat dipakai sebagai acuan pengamatan (pedoman observasi) bagi peneliti yang turun langsung ke acara resepsi untuk melihat apakah komunikasi *wedding usher* sudah sesuai dengan patokan dalam tabel ini, serta sebagai landasan penyusunan standar operasional prosedur (SOP).

Sintesis penulis (lanjutan). Bentuk komunikasi verbal pada Tabel 3 dapat dilihat dari fungsi, kesesuaian, dan kontribusinya terhadap pelayanan. Dilihat dari fungsinya, salam "Selamat pagi/siang/sore/malam, Bapak/Ibu" berfungsi untuk membuka interaksi dengan tamu. Kalimat "Selamat datang di pernikahan [nama pengantin]" juga berfungsi sebagai penamaan atau identifikasi, karena dengan menyebut nama pengantin, *usher* dapat memastikan bahwa tamu datang ke acara yang benar. Pertanyaan tentang pihak mempelai juga berfungsi untuk identifikasi. Penjelasan tentang pintu masuk, letak meja angpau, dan tempat duduk berfungsi untuk menyampaikan informasi (Nurbani, 2022:4-7). Dari sisi kesesuaian, pilihan kata menunjukkan tingkat kesopanan dan status lawan bicara (Prajarto, 2022:6-14). Penggunaan sapaan yang menunjukkan penghormatan seperti "Bapak/Ibu" lebih sesuai dibandingkan panggilan akrab khususnya ketika melayani tamu yang berusia lebih tua. Kedatangan tamu yang biasanya berlangsung hampir bersamaan juga menuntut usher menyampaikan informasi melalui kalimat singkat tanpa mengurangi keramahan. Setiap usher sebaiknya menggunakan kalimat yang seragam agar penyampaian informasi tetap konsisten. Dalam perspektif interaksi simbolik sapaan hormat serta penyebutan nama pengantin menjadi simbol verbal yang

membuat tamu merasa dikenali sebagai undangan dan memperoleh penghargaan. Makna tersebut terbentuk melalui interaksi langsung antara tamu dan usher di meja registrasi sebagaimana dijelaskan dalam pokok pikiran pertama dan kedua.

Dengan pengucapan yang jelas dan pilihan kata yang tepat, *usher* dapat mencegah tamu salah arah. Hal ini penting untuk menjaga kelancaran kedatangan tamu, sehingga pesan verbal yang jelas turut mendukung terwujudnya pelayanan prima. Hal ini sejalan dengan penjelasan Setiyono (2025:5-4) dalam buku *Manajemen Pelayanan Umum* tentang pelayanan prima, yaitu komitmen penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna jasa. Setiyono (2025:5-5) juga mencontohkan budaya pelayanan prima melalui senyum, sapa, dan salam sebelum, ketika, dan setelah jasa diberikan. Pola ini sangat mirip dengan tahap penyambutan, pendampingan, dan kepulangan tamu yang dilakukan oleh *usher*.

2. Komunikasi Nonverbal *Wedding Usher*

Temuan dari sumber. Sudantari dkk. (2019) menemukan bahwa staf kantor depan hotel menggunakan bahasa tubuh yang menunjukkan minat dan rasa senang. Hasanah dan Hayati (2025) menemukan bahwa pustakawan menggunakan arah kepala, gerakan tangan, ekspresi wajah, dan postur untuk menunjukkan perhatian dan profesionalisme. Penelitian mereka sendiri berawal dari keluhan pengguna tentang ekspresi yang tidak ramah dan kontak mata yang kurang. Lin dan Lin (2017) membuktikan bahwa ekspresi ramah dan kemampuan petugas menyesuaikan sikap dengan pelanggan dapat meningkatkan emosi positif dan kedekatan pelanggan. Rismiatun dkk. (2020) menambahkan bahwa pakaian yang rapi dan nada suara yang rendah merupakan bagian dari cara petugas layanan membangun kesan.

Perbandingan sumber. Kesamaan pembahasan komunikasi nonverbal ditemukan dalam penelitian Sudantari dkk. (2019), Rismiatun dkk. (2020), Lin dan Lin (2017), Kasmila dan Abidin (2024), serta Hasanah dan Hayati (2025). Unsur bahasa tubuh yang banyak dibahas mencakup senyuman atau ekspresi wajah dan gerakan tangan serta postur tubuh maupun intonasi suara. Seluruh bentuk komunikasi tersebut penting untuk diterapkan oleh petugas pelayanan termasuk wedding usher. Meskipun demikian terdapat perbedaan karakteristik antara lokasi pelayanan dalam penelitian terdahulu dan tempat resepsi pernikahan. Hotel dan bank serta perpustakaan maupun toko memiliki lokasi tetap dengan kedatangan pengunjung yang umumnya bergantian dan tidak selalu ramai secara bersamaan. Berbeda dengan resepsi pernikahan yang berlangsung di tempat berbeda dengan ukuran gedung beragam mulai dari luas hingga minimalis. Ketika jumlah tamu meningkat ruangan yang terbatas dapat terasa semakin sempit. Kondisi suasananya pun tidak sama. Resepsi indoor dalam ballroom hotel biasanya berlangsung tenang dengan iringan musik serta suara MC sedangkan acara outdoor berpotensi terganggu kebisingan dari gedung sekitar maupun suara angin. Kedatangan tamu secara bersamaan juga menuntut usher menggunakan waktu pelayanan yang terbatas secara optimal. Di antara penelitian tersebut kajian Kasmila dan Abidin (2024) memiliki relevansi paling dekat dengan pekerjaan usher. Prosedur pelayanan dan penggunaan bahasa tubuh frontliner bank mempunyai kesamaan dengan wedding usher karena keduanya menjadi petugas pertama yang berhadapan dengan tamu atau pelanggan serta memerlukan pelatihan bahasa tubuh secara khusus.

Sintesis penulis. Fungsi setiap bentuk komunikasi nonverbal *usher* dianalisis menggunakan lima fungsi nonverbal menurut Patterson, yaitu memberikan informasi, mengungkapkan keakraban, mengatur interaksi, menjalankan kontrol sosial, dan membantu mencapai tujuan (Sendjaja dkk., 2023:6-29). Analisis ini juga menggunakan kategori ilustrator dan regulator dari Ekman dan Friesen (Sendjaja dkk., 2023:6-25). Pertama, senyum dan ekspresi wajah berfungsi untuk menunjukkan keramahan. Tamu dapat menafsirkan senyum *usher* sebagai tanda bahwa dirinya diterima dengan baik (pokok pikiran pertama). Hal ini karena senyuman umumnya dimaknai positif dan dekat dengan keramahan (Prajarto, 2022:6-29). Kedua, kontak mata dan arah kepala berfungsi sebagai regulator yang mengatur interaksi. Kontak mata dapat berperan sebagai pengatur sekaligus ungkapan perasaan dalam komunikasi antarpribadi (Prajarto, 2022:6-29). Ketika antrean mulai panjang, *usher* bisa memberi tatapan atau anggukan kecil kepada tamu yang menunggu. Isyarat sederhana ini membuat tamu tahu bahwa gilirannya akan tiba dan ia tidak diabaikan. Arti "sudah dilihat dan diperhatikan" ini terbentuk dalam interaksi yang hanya berlangsung beberapa detik (pokok pikiran kedua).

Ketiga, gerakan tangan berfungsi sebagai ilustrator yang memberikan informasi. Nurbani (2022:5-6) mencontohkan bahwa jawaban "Di sebelah sana" menjadi jelas jika disertai jari yang menunjuk arah, tetapi menjadi membingungkan tanpa gerakan tersebut. Contoh ini sangat mirip dengan tugas *usher* saat mengarahkan tamu ke meja angpau atau tempat duduk. Dari sisi kesesuaian, penulis menyarankan penggunaan telapak tangan terbuka atau ibu jari, bukan telunjuk. Saran ini didasarkan pada peringatan Sudantari dkk. (2019) dan Desideria dkk. (2022:6-6) bahwa bahasa tubuh tertentu dapat dimaknai kurang sopan, sesuai dengan pokok pikiran ketiga bahwa arti gerakan bergantung pada penafsiran tamu. Keempat, postur dan penampilan berfungsi membantu mencapai tujuan, yaitu membentuk kesan profesional. Postur dan penampilan merupakan pesan nonverbal yang bersifat simbolik dan dapat menunjukkan identitas seseorang (Prajarto, 2022:6-31). Contohnya, saat menunggu tamu, *usher* berdiri tegak dengan kedua tangan bertumpuk di depan badan. Posisi ini menunjukkan bahwa *usher* sopan dan siap melayani. Dalam teori interaksi simbolik, seragam *usher* menjadi simbol peran resmi yang membuat tamu yakin untuk bertanya dan mengikuti arahan.

Benda buatan manusia juga dapat menjadi sarana penyampaian pesan nonverbal melalui komunikasi artefaktual seperti pakaian dan perhiasan (Nurbani, 2022:5-23). Dalam resepsi pernikahan perbedaan seragam usher dengan busana keluarga pengantin berfungsi sebagai tanda yang membantu tamu mengenali petugas untuk memperoleh informasi. Simbol artefaktual lainnya berupa logo VIP pada undangan digital serta kartu VIP yang terdapat pada undangan fisik. Berdasarkan teori interaksi simbolik makna simbol tersebut terbentuk ketika usher mampu mengenalinya secara tepat kemudian menyampaikan petunjuk melalui ucapan dan gerakan tangan menuju akses masuk maupun tempat duduk yang sesuai. Kekeliruan sekecil apa pun dalam memahami simbol dapat berdampak besar pada pengalaman tamu karena berpotensi mengarahkan mereka ke pintu yang keliru serta menimbulkan ketidaknyamanan bahkan perasaan kurang dihargai. Kondisi ini menegaskan pentingnya kecermatan dan kesigapan usher dalam mengenali simbol sekaligus menyampaikan informasi kepada tamu.

Kelima, nada suara dan jarak tubuh berfungsi menjalankan kontrol sosial, yaitu menjaga suasana tetap tertib dan sopan. Interaksi dalam situasi bisnis, seperti antara penjual dan calon pembeli, biasanya berlangsung pada jarak sosial (Nurbani, 2022:5-20–5-22). Jarak ini cocok bagi *usher* di meja registrasi, karena cukup dekat agar suara terdengar, tetapi tidak terlalu dekat sehingga tamu tetap nyaman. Untuk nada suara, ada perbedaan konteks yang perlu diperhatikan. Rismiatun dkk. (2020) menemukan penggunaan nada suara yang rendah pada layanan kantor yang suasananya relatif tenang, sedangkan resepsi pernikahan biasanya ramai dan bising. Oleh karena itu, penulis menyarankan nada suara yang tetap tenang dan ramah, tetapi cukup jelas agar terdengar. Selain itu, karena perilaku nonverbal setiap petugas cenderung berbeda (Simanjuntak, 2020), penampilan dan sikap *usher* perlu diseragamkan melalui standar yang sama.

3. Fungsi Perpaduan Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Pelayanan Prima

Temuan dari sumber. Hubungan antara keramahan, kejelasan informasi, ekspresi wajah, gerakan tangan, dan kenyamanan tamu dapat dijelaskan melalui hubungan pesan verbal dan nonverbal dalam komunikasi antarpribadi. Pesan nonverbal dapat menekankan, melengkapi, atau justru bertentangan dengan pesan verbal (Nurbani, 2022:5-7). Prajarto (2022:6-27–6-28) juga menjelaskan fungsi melengkapi, menekankan, dan bertentangan dalam hubungan tersebut. Rismiatun dkk. (2020:149) menemukan bahwa pesan verbal dan nonverbal petugas layanan "dapat saling memperkuat satu sama lain".

Sintesis penulis. Pada *usher*, ucapan "silakan ke sebelah kanan" menjadi lebih jelas jika disertai gerakan tangan (fungsi melengkapi), dan ucapan selamat datang terasa lebih tulus jika disertai senyum (fungsi menekankan). Meskipun demikian, hubungan tersebut tidak sesederhana itu. Bersikap ramah sangatlah penting. Kehangatan sambutan dari usher belum tentu menghindarkan tamu dari kebingungan apabila petunjuk yang disampaikan kurang jelas. Meskipun merasa diterima dengan ramah tamu masih mungkin salah arah atau terjebak dalam antrean. Pelayanan yang hanya mengutamakan kejelasan informasi tanpa disertai keramahan juga dapat berlangsung cepat tetapi terasa kurang hangat. Kenyamanan tamu dengan demikian membutuhkan keterpaduan komunikasi verbal dan nonverbal. Ketidaksesuaian antara kedua bentuk komunikasi tersebut cenderung membuat tamu lebih mempercayai pesan nonverbal seperti ketika ucapan penyambutan yang ramah tidak diikuti ekspresi wajah yang sesuai. Pesan melalui ekspresi wajah memang sering lebih kuat daripada

pesan verbal (Prajarto, 2022:6-28–6-29). Hal ini sejalan dengan pokok pikiran ketiga, yaitu tamu menafsirkan ulang arti sapaan berdasarkan simbol yang menyertainya. Perlu diperhatikan juga bahwa temuan Lin dan Lin (2017) tentang kedekatan pelanggan berasal dari layanan ritel yang interaksinya lebih lama. Interaksi *usher* dengan tamu biasanya hanya berlangsung beberapa detik, sehingga yang paling mungkin dibangun bukan kedekatan jangka panjang, melainkan kesan pertama yang baik.

Dari sudut pandang interaksi simbolik, makna pelayanan tidak melekat pada perilaku *usher*, tetapi dibentuk oleh tafsiran tamu. Karena itu, senyum yang sama dapat dimaknai berbeda oleh tamu dari budaya yang berbeda (Desideria dkk., 2022:6-34). Pelayanan prima menuntut *usher* untuk selalu menampilkan simbol-simbol yang umumnya dimaknai positif. Hal ini sejalan dengan indikator pelatihan *frontliner* menurut Setiyono (2025:5-8), seperti menunjukkan wajah ceria, ramah, sopan, dan penuh hormat serta berpenampilan rapi dan meyakinkan. Simanjuntak (2020) menambahkan bahwa manajemen berperan mendorong petugas agar konsisten menjaga kemampuan komunikasi nonverbalnya, sehingga mutu pelayanan tidak bergantung pada kepribadian masing-masing petugas.

Pemaknaan tamu. Penyebutan nama pengantin disertai sapaan “Bapak/Ibu” dapat membuat tamu mengenali usher sebagai petugas yang secara khusus bertugas menerima undangan. Melalui salam dan ucapan selamat datang tamu memperoleh kesan bahwa kehadiran mereka diterima serta disambut dengan baik. Penyambutan tersebut sekaligus memberikan kepastian bahwa mereka telah mendatangi acara pernikahan yang sesuai dengan undangannya.

Makna komunikasi nonverbal juga terlihat melalui penggunaan gestur tangan dalam pelayanan tamu. Pada sistem registrasi manual buku tamu ditunjukkan oleh usher menggunakan telapak tangan terbuka sebagai isyarat agar tamu mengisi daftar kehadiran. Pulpen kemudian diserahkan dalam keadaan tutupnya sudah dibuka. Sementara itu pada registrasi digital usher meminta kode QR undangan dengan gerakan tangan yang halus serta membuka telapak tangan untuk menerima ponsel tamu secara sigap. Setelah kode QR dipindai ponsel dikembalikan dengan hati-hati sambil menyampaikan ucapan terima kasih. Rangkaian tindakan tersebut membantu tamu memahami prosedur yang perlu dilakukan sehingga mereka mengikuti petunjuk usher. Penggunaan gestur serupa dapat ditemukan ketika usher memberikan arahan menuju pintu masuk dan pintu keluar maupun toilet atau musala. Petunjuk disampaikan menggunakan kedua telapak tangan terbuka yang kemudian ditutup kembali sebagai ungkapan terima kasih. Sesuai dengan Nurbani (2022:5-6) gerakan tangan tersebut membantu memperjelas arahan. Kedua contoh ini dapat membentuk penilaian tamu bahwa usher mampu memberikan informasi serta merespons pertanyaan dengan tanggap dan sigap. Sikap sopan dan santun turut mendukung kepuasan tamu karena informasi yang mereka perlukan telah diperoleh.

Kesan berbeda dapat muncul apabila ucapan “Silakan, selamat datang” disampaikan usher dengan ekspresi datar sambil memusatkan pandangan pada ponsel. Tamu mungkin merasa janggal dan memperoleh kesan awal yang kurang menyenangkan hingga mempertanyakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pada keadaan tersebut ekspresi wajah lebih dipercaya dibandingkan perkataan yang disampaikan. Prajarto (2022:6-28–6-29) menjelaskan bahwa pesan melalui ekspresi wajah sering memiliki kekuatan lebih besar daripada komunikasi verbal. Kurangnya keramahan serta perhatian ketika menyambut tamu dapat menimbulkan ketidaksenangan. Kondisi ini bahkan memungkinkan tamu mempertanyakan penyedia jasa tempat usher bekerja serta keberadaan SOP atau briefing mengenai tata cara menerima dan melayani undangan.

4. Hambatan Komunikasi dan Cara Mengatasinya

Bagian ini menyajikan hambatan komunikasi *usher* beserta dampak dan solusinya. Perlu ditegaskan bahwa seluruh hambatan pada bagian ini merupakan hasil sintesis literatur, bukan hasil observasi langsung terhadap *usher*. Penulis mengambil hambatan dari temuan dan konsep dalam sumber, kemudian memperkirakan bagaimana hambatan itu muncul dan berdampak pada resepsi pernikahan. Hubungan antara hambatan, dampak terhadap pelayanan, dan solusinya dirangkum pada Tabel 4, kemudian dijelaskan pada paragraf berikutnya.

Tabel 4. Hubungan hambatan, dampak terhadap pelayanan, dan solusi komunikasi *wedding usher* (sintesis literatur)

Hambatan dan dasar literatur	Perkiraan bentuk pada resepsi	Dampak terhadap pelayanan	Solusi dan dasar literatur
Keramaian dan beban kerja (Hasanah & Hayati, 2025)	Tamu datang bersamaan; antrean di meja registrasi; jumlah *usher* tidak sebanding dengan jumlah tamu.	Senyum dan kontak mata *usher* berkurang; tamu menunggu lama dan merasa kurang diperhatikan.	Prosedur pelayanan yang efisien dan dukungan supervisor (Setiyono, 2025:5-9): menambah *usher* pada jam padat, membagi giliran tugas, dan menyediakan papan petunjuk.
Salah paham pesan verbal (Nurbani, 2022:4-17; Prajarto, 2022:6-4)	Arahan pintu masuk atau nomor meja yang terlalu singkat dan tidak seragam antarpetugas.	Tamu salah pintu atau salah meja; alur kedatangan tamu terganggu.	Kalimat arahan yang seragam, disertai gerakan tangan, dan klarifikasi (Nurbani, 2022:5-6, 5-25).
Perbedaan makna simbol antarbudaya (Desideria dkk., 2022:6-6; Sudantari dkk., 2019)	Perbedaan harapan tamu terhadap tata cara registrasi dan penyerahan amplop, misalnya pada pernikahan adat Tionghoa; cara menunjuk yang dianggap kurang sopan.	Tamu merasa kurang dihargai atau tersinggung meskipun *usher* bermaksud sopan.	*Briefing* sebelum acara tentang adat dan tata cara acara, termasuk cara menyapa dan menunjuk yang sopan.
Informasi tidak jelas dan keluhan tamu (Setiyono, 2025:5-8–5-12)	Perubahan susunan acara secara mendadak; nama tamu tidak ada di daftar undangan.	*Usher* memberikan informasi yang keliru; tamu kecewa; nama baik keluarga pengantin dan penyedia jasa menurun.	Daftar tamu terbaru, jalur komunikasi cepat dengan koordinator, prosedur tamu tidak terdaftar, penanganan keluhan (empati, terima kasih, maaf, solusi), dan pelatihan pengelolaan emosi.

Sumber: Olahan penulis (2026) berdasarkan sumber pada kolom hambatan dan solusi.

Keterangan: Perkiraan mengenai bentuk dan dampak yang tercantum dalam kolom tabel disusun melalui sintesis literatur oleh penulis sehingga tidak berasal dari pengamatan langsung terhadap usher. Keterkaitan antara hambatan dan dampak serta solusi yang disajikan dapat menjadi pedoman penyusunan wawancara dengan usher maupun tamu. Melalui wawancara tersebut hambatan beserta dampak yang muncul dapat diukur sekaligus digunakan untuk menilai kesesuaian dan kemampuan solusi dalam mengatasi permasalahan.

Pertama, keramaian dan beban kerja. Penelitian Hasanah dan Hayati (2025) mengungkapkan bahwa tingginya beban pekerjaan terkadang menyebabkan penurunan kualitas bahasa tubuh petugas. Dalam pelayanan resepsi keadaan serupa diperkirakan muncul ketika banyak tamu hadir secara bersamaan. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi senyuman serta kontak mata usher meskipun kedua simbol ini penting bagi tamu untuk menilai perhatian yang diterimanya. Upaya penanganannya mengutamakan efisiensi pelayanan melalui pengurangan waktu tunggu pelanggan dan penyusunan prosedur yang mempercepat proses pelayanan serta penyediaan supervisor untuk mendampingi frontliner ketika menghadapi kesulitan (Setiyono, 2025:5-9). Penerapannya bagi usher dapat dilakukan dengan menambah jumlah petugas pada waktu kedatangan tamu paling ramai serta mengatur pergantian tugas dan menyediakan papan penunjuk arah.

Kedua, salah paham terhadap pesan verbal. Salah paham bisa terjadi karena arti sebuah kata ditentukan oleh orang yang mendengarnya, bukan oleh kata itu sendiri (Nurbani, 2022:4-17). Prajarto (2022:6-4) juga menyatakan bahwa komunikasi sering tidak lancar jika pemberi dan penerima pesan memahami pesan secara berbeda. Pada resepsi, dampaknya adalah tamu salah pintu masuk atau salah meja, sehingga alur kedatangan terganggu. Hambatan ini sesuai dengan pokok pikiran ketiga teori interaksi simbolik, yaitu arti pesan ditentukan melalui penafsiran. Solusinya adalah menggunakan kalimat arahan yang sama untuk semua usher, menambahkan gerakan tangan saat menunjuk arah, dan melakukan klarifikasi, yaitu bertanya langsung kepada lawan bicara jika tidak yakin dengan maksud pesannya (Nurbani, 2022:5-25).

Ketiga, perbedaan makna simbol antarbudaya. Bahasa tubuh yang sama dapat memiliki arti yang berbeda bagi orang dari budaya yang berbeda (Desideria dkk., 2022:6-6). Sudantari dkk. (2019) juga mencatat bahwa staf hotel menggunakan bahasa tubuh saat ada hambatan bahasa, meskipun mereka sadar bahwa bahasa tubuh tertentu dapat dianggap kurang sopan. Pada resepsi dengan adat tertentu, seperti pernikahan adat Tionghoa, hambatan ini diperkirakan muncul dalam bentuk perbedaan harapan tamu terhadap cara registrasi dan penyerahan amplop. Dampaknya, tamu dapat merasa kurang dihargai meskipun *usher* bermaksud sopan. Solusinya adalah memberikan pengarahan (*briefing*) sebelum acara tentang adat dan tata cara acara yang akan dilayani, termasuk cara menyapa dan menunjuk yang sopan.

Keempat, informasi yang tidak jelas dan keluhan tamu, misalnya perubahan susunan acara atau tamu yang namanya tidak ada di daftar. Dampaknya, *usher* dapat memberikan informasi yang keliru, tamu menjadi kecewa, dan nama baik keluarga pengantin serta penyedia jasa ikut terpengaruh. Dalam pelayanan, keluhan perlu ditangani dengan menunjukkan empati, mengucapkan terima kasih, meminta maaf, dan memberikan solusi (Setiyono, 2025:5-10–5-12). Bagi *usher*, hal ini berarti menyiapkan daftar tamu yang terbaru, jalur komunikasi yang cepat dengan koordinator acara, dan prosedur untuk menangani tamu yang tidak terdaftar. Selain itu, indikator pelatihan *frontliner* menekankan sikap tenang, tidak pemarah, dan tidak mudah tersinggung (Setiyono, 2025:5-8). Karena itu, pelatihan *usher* perlu mencakup pengelolaan emosi dan bukan hanya keterampilan komunikasi.

Ketepatan dalam memahami simbol serta kejelasan penyampaian petunjuk dan konsistensi keramahan merupakan tiga unsur yang saling mendukung dalam membentuk komunikasi wedding usher yang baik berdasarkan keseluruhan pembahasan. Simbol yang ditunjukkan tamu seperti undangan dan kartu VIP maupun asal pihak mempelai perlu dikenali terlebih dahulu oleh usher. Informasi tersebut kemudian digunakan untuk memberikan arahan verbal yang mudah dipahami dengan dukungan gestur tangan yang sopan. Keramahan melalui ekspresi wajah juga harus tetap dijaga sepanjang proses pelayanan sekalipun jumlah tamu sedang ramai. Apabila salah satu unsur tersebut tidak terpenuhi maka tamu berisiko mengalami kebingungan atau merasa kurang memperoleh penghargaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis sekaligus menggambarkan proses penerapan komunikasi verbal dan nonverbal oleh wedding usher dalam memberikan pelayanan kepada tamu undangan. Berdasarkan sintesis literatur diperoleh tiga pokok pembahasan. Pertama, penerapan komunikasi verbal usher berlangsung melalui empat tahapan yang meliputi penyambutan dan pengarahan serta pendampingan selama acara hingga pengantaran pulang tamu. Tahap penyambutan menjadi dasar pembentukan kesan awal yang penting untuk menghadirkan suasana menyenangkan dan menenangkan. Melalui pengarahan yang singkat dan jelas dengan penggunaan bahasa sopan tamu dapat merasa aman serta tenang karena memperoleh informasi secara cermat dan merasa dihargai. Pendampingan selama acara memberikan perhatian kepada tamu sedangkan pengantaran pulang membantu menjaga kenyamanan serta kesan menyenangkan sejak kedatangan hingga meninggalkan resepsi. Dalam menjalankan tugas pelayanan usher juga menerapkan komunikasi nonverbal melalui senyuman dan kontak mata yang tenang serta gerakan tangan dan postur tubuh maupun penampilan serta intonasi suara dan pengaturan jarak. Bentuk komunikasi tersebut berfungsi melengkapi dan mempertegas pesan sekaligus mengatur jalannya percakapan. Kedua, teori interaksi simbolik menjelaskan bahwa perkataan serta bahasa tubuh usher menjadi simbol yang dimaknai tamu sebagai

bentuk penghargaan atau pengabaian terhadap kehadiran mereka. Berdasarkan penafsiran tersebut pelayanan prima dapat terwujud apabila keramahan berjalan seiring dengan kejelasan informasi dan pesan verbal tetap selaras dengan komunikasi nonverbal. Ketiga, hasil kajian literatur mengidentifikasi sejumlah hambatan berupa keramaian dan tingginya beban kerja serta kesalahpahaman dan perbedaan penafsiran simbol antarbudaya maupun ketidakjelasan informasi. Hambatan tersebut dapat diminimalkan melalui pelaksanaan briefing secara jelas dan teratur serta penerapan standar komunikasi yang seragam. Upaya lainnya mencakup klarifikasi informasi dan pembagian tugas serta penyelenggaraan pelatihan sebelum acara. Kontribusi penelitian ini terhadap kajian komunikasi interpersonal terletak pada pemahaman bahwa keterbatasan durasi pertemuan antara usher dan tamu dalam resepsi pernikahan tidak menghalangi terbentuknya kesan serta pesan pelayanan yang baik. Penggunaan bahasa yang santun disertai senyuman dan sapaan ramah sebagai bagian dari komunikasi verbal maupun nonverbal dapat membuat tamu merasa dihargai. Dalam kajian komunikasi pelayanan keempat tahapan tersebut bersama Tabel 3 dan Tabel 4 dapat dijadikan dasar penyusunan SOP serta materi briefing bagi usher sebelum resepsi berlangsung. Temuan ini juga berpotensi mendukung proses perekrutan petugas agar diperoleh usher yang profesional. Keseluruhan kesimpulan tersebut tetap bersifat konseptual karena belum didasarkan pada pengumpulan data langsung dari usher.

Tiga saran dirumuskan berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut. Pertama, penyedia layanan khususnya jasa wedding usher perlu menetapkan sejumlah ketentuan penting dalam penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang wajib diterapkan oleh seluruh kru usher pada setiap acara. Ketentuan tersebut mencakup standar ucapan penyambutan dan pengarahan sesuai tahapan dalam Tabel 3 serta tata cara menunjukkan arah secara sopan. Pemeriksaan identitas tamu melalui penanda VIP dan prosedur penanganan tamu yang tidak tercatat maupun keluhan tamu juga perlu diatur dalam SOP. Kedua, seluruh usher berhak memperoleh pelatihan sebelum menjalankan tugas yang meliputi keterampilan komunikasi verbal dalam penyampaian ucapan serta komunikasi nonverbal melalui bahasa tubuh. Materi pelatihan juga perlu mencakup pemahaman terhadap adat yang digunakan dalam acara dan kemampuan mengendalikan emosi. Pembekalan tersebut dilengkapi dengan briefing singkat menjelang setiap acara. Ketiga, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan lapangan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas usher di meja registrasi serta wawancara dengan petugas dan tamu undangan untuk menguji hasil kajian dalam artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Desideria, Sediyaningsih, S., Broto, M. F., Rachman, A. S., & Karim, L. L. (2022). *Komunikasi antarbudaya* (Ed. ke-3). Universitas Terbuka.

Hasanah, D. R., & Hayati, N. (2025). Librarians' nonverbal communication in user services at the University of Pamulang Library [Komunikasi nonverbal pustakawan dalam pelayanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Pamulang]. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 21*(2), 236–251.

Kasmila, M., & Abidin, S. (2024). Komunikasi nonverbal dalam membangun komunikasi efektif (studi kasus pada frontliner Bank Central Asia Batam). *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 6*(2).

Lin, C.-Y., & Lin, J.-S. C. (2017). The influence of service employees' nonverbal communication on customer-employee rapport in the service encounter. *Journal of Service Management, 28*(1), 107–132.

Natalia, K. A., & Winayanti, R. D. (2025). Strategi komunikasi simbolik dalam interaksi pelayanan yang dilakukan penyandang disabilitas di Difel Cafe Gantari Jaya. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi, 4*(4), 1768–1778.

Nurbani. (2022). *Komunikasi antarpribadi* (Ed. ke-5). Universitas Terbuka.

Prajarto, N. (2022). *Pengantar ilmu komunikasi* (Ed. ke-4). Universitas Terbuka.

Rismiatun, Wahid, U., & Ramdana, I. (2020). Pengelolaan kesan verbal dan nonverbal customer service. *Nyimak: Journal of Communication, 4*(1), 149–156.

Sendjaja, S. D., Rahardjo, T., Pradekso, T., & Sunarwinadi, I. R. (2023). *Teori komunikasi* (Ed. ke-4). Universitas Terbuka.

Setiyono, B. (2025). *Manajemen pelayanan umum* (Ed. ke-4). Universitas Terbuka.

Simanjuntak, D. (2020). Analisis interaksi simbolik nonverbal frontliner dalam pelayanan hotel berbintang di Kota Bandung. *Tourism Scientific Journal, 5*(2), 209–230.

Sudantari, N. M. N., Padmadewi, N. N., & Dewi, K. S. (2019). The use of verbal and non-verbal communication by front office staff to guest at Double-Six Luxury Hotel Seminyak. *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris Undiksha, 7*(2), 42–51.

Tania, R., & Hamson, Z. (2024). Peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam kualitas layanan publik. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu, 6*(1), 26–35.