

Implementasi Keprotokoleran dalam Perspektif *Public Relations*

Syifa Al-Fathir M, Nova Yuliati

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

syifaalfathir@gmail.com, nova_yuliati@yahoo.com

Abstract—Protocol activities in the current era function significantly because protocol is a level of development of formal and orderly communication. A good protocol must be supported by its own human resources because the work to be carried out by a protocol requires quality competent human resources. Protocol activity is the implementation of effective and efficient communication methods in company activities. The focus of research in this study is how to implement protocols in the perspective of public relations at PT. Pindad (Persero), such as internal communication, communication patterns, and management of protocol activities. With the aim of knowing the implementation of protocols in the perspective of public relations at PT. Pindad (Persero). The method in this research is qualitative, with a descriptive study approach using qualitative data and the constructivism paradigm. The selection of informants in this study was deliberately purposive. Data collection techniques using in-depth interviews, observation and literature. The data validity test that the researchers used was the data triangulation technique. The theories used are organizational communication theory, PR communication patterns, protocol perspective, and conventional transactional theory. The results of this study indicate that the flow of communication is horizontal, communicating with fellow employees in the corporate communication department. Vertical communication flow, communicating upwards starting from the department level to the unit level. The stakeholder relations and protocol sub-department is under the president director and above the other directors. Diagonal or cross channel communication flow, diagonal / cross / cross channel communication is the communication most often carried out by the protocol sub-department with the secretarial, legal, and other eighteen division units. The protocol activities of receiving guests are the main activity of the company as a means of building positive meaning to the public who do not only come from within the country, also not only from the civilian circles but also from the military.

Keywords—Protocol, Organizational Communication, Public Relations Communication Patterns, Internal Communication

Abstrak—Kegiatan protokoler di era saat ini berfungsi dengan signifikan karena protokoler merupakan tingkat perkembangan dari komunikasi secara formal dan tertata. Protokoler yang baik harus didukung oleh sumber daya manusianya sendiri karena pekerjaan yang akan dijalani oleh seorang protokol memerlukan kualitas sumber daya manusia yang kompeten. Kegiatan protokoler merupakan penerapan cara berkomunikasi yang efektif dan efisien dalam kegiatan perusahaan. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi keprotokoleran dalam respektif *public*

relations di PT. Pindad (Persero), seperti komunikasi internal, pola komunikasi, dan pengelolaan kegiatan keprotokoleran. Dengan tujuan untuk mengetahui implementasi keprotokoleran dalam respektif *public relations* di PT. Pindad (Persero). Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan pendekatan studi deskriptif dengan menggunakan data kualitatif dan paradigma konstruktivisme. Pemilihan informan pada penelitian ini dengan cara *purposive* disengaja. Teknik pengumpulan data menggunakan *indepth interview*, observasi dan kepustakaan. Uji keabsahan data yang peneliti gunakan yaitu teknik triangulasi data. Adapun teori-teori yang digunakan yaitu teori komunikasi organisasi, pola komunikasi PR, perspektif keprotokoleran, dan teori konvensional transaksional. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa alur komunikasi horizontal, melakukan komunikasi dengan sesama pegawai di departemen komunikasi korporat. Alur komunikasi vertikal, melakukan komunikasi ke atas dimulai dari tingkat departemen hingga tingkat unit. Sub departemen hubungan *stakeholders* dan protokol itu berada di bawah direktur utama dan di atas direktur-direktur lainnya. Alur komunikasi diagonal atau *cross chanel*, komunikasi diagonal/silang/*cross chanel* merupakan komunikasi yang paling sering dilakukan oleh sub departemen protokol dengan departemen kesekretariatan, legal, dan delapan belas unit divisi lainnya. Kegiatan keprotokoleran penerimaan tamu, menjadi kegiatan utama perusahaan sebagai ajang membangun makna yang positif baik kepada publiknya yang tidak hanya berasal dari dalam negeri saja, juga bukan hanya dari kalangan sipil namun juga kemiliteran.

Kata Kunci—Keprotokoleran, Komunikasi Organisasi, Pola Komunikasi Public Relations, Komunikasi Internal

I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dengan tingkat perkembangan yang saat tinggi, kegiatan protokoler tidak dapat diabaikan. Kegiatan protokoler di era saat ini berfungsi dengan signifikan karena protokoler merupakan tingkat perkembangan dari komunikasi secara formal dan tertata. Dalam kegiatan bisnis yang memiliki tingkat keseriusan dan kestabilan perekonomian tingkat mikro maupun makro sewajarnya didukung dengan protokoler. Protokoler yang baik harus didukung oleh sumber daya manusianya sendiri karena pekerjaan yang akan dijalani oleh seorang protokol memerlukan kualitas sumber daya manusia yang kompeten. Kegiatan protokoler merupakan penerapan cara berkomunikasi yang efektif dan efisien dalam kegiatan bisnis atau formal. Dalam prosesnya kegiatan keprotokoleran harus didasari dengan kompetensi Sumber

Daya Manusia yang baik, karena keprotokoleran sendiri menerapkan ilmu sosial atau hal yang paling sering terjadi dalam kegiatan sehari-hari. Kegiatan keprotokoleran di sebuah perusahaan sudah sewajarnya memiliki landasan yang konkret dan terkelola dengan baik, karena kegiatan yang dilaksanakannya pun berkaitan hingga hubungan-hubungan antar negara. Baik buruknya suatu kegiatan atau sukses dan gagal suatu kegiatan akan sangat bergantung pada kinerja para sumber daya manusia protokolernya. Komunikasi internal yang terjadi pada departemen tersebut sangat unik dimana para *staff* hanya melakukan komunikasi yang sangat 'minimalis' terutama terjadi antara sub departemen protokol dan hubungan *stakeholders* dengan sub departemen media *relations* namun hal tersebut justru berhasil membuat kinerja dan kegiatan-kegiatan perusahaan berjalan dengan seharusnya. Kesadaran juga toleransi yang dibangun diantaranya sudah terasah menimbulkan keselarasan dalam bekerja. Hal ini membuat ketika pelaksanaan kegiatan keprotokoleran menjadi sangat lancar dan sesuai dengan yang diharapkan, dapat dikatakan *almost zero mistake*. Dikarenakan beberapa realita tersebutlah kegiatan-kegiatan keprotokoleran di PT. Pindad (Persero) masih sering sekali menggunakan program kerja *Skema Matrix*. Melalui hasil penelitian ini penulis harap dapat membuat suatu dorongan atau upaya agar ke depannya sub departemen protokol PT. Pindad (Persero) dapat melaksanakan kegiatan-kegiatannya lebih efektif dengan membenahi komunikasi internalnya.

Maka peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi keprotokoleran dalam perspektif *Public Relations* di PT. Pindad (Persero)?, maka pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Bagaimana internal communication antar sumber daya manusia dalam sub departemen protokol di PT. Pindad (Persero)?
2. Bagaimana pola komunikasi yang diterapkan dalam sub departemen protokol di PT. Pindad (Persero)?
3. Mengapa tahapan-tahapan pengelolaan kegiatan keprotokoleran perlu diterapkan di PT. Pindad (Persero)?
4. Bagaimana PT. Pindad membangun makna melalui kegiatan-kegiatan keprotokoleran?

II. LANDASAN TEORI

A. Komunikasi Organisasi

Zelco dan Dance yang mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti dari atasan ke bawahan (Downward). Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya seperti komunikasi dalam penjualan atau hubungan masyarakat.

B. Pola Komunikasi PR

Untuk menciptakan pola komunikasi yang efisien dan

efektif dalam suatu organisasi, secara umum kegiatan *public relations* dapat berupaya untuk mengatur aktivitas komunikasi manajemen melalui pola komunikasi yang dapat dikelompokkan menjadi internal communication dan eksternal communication baik itu dalam konteks saluran komunikasi formal maupun informal. Internal communication yaitu komunikasi yang terjadi diantara orang-orang yang berada di dalam suatu perusahaan. Sedangkan *external communication* yaitu komunikasi yang terjadi antara organisasi disatu pihak dengan pihak-pihak yang berbeda di luar organisasi. Proses penyampaian melalui saluran komunikasi formal dalam konteks komunikasi internal dilakukan dalam kondisi kerja, yang dapat dilakukan dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan, atau antara karyawan dalam level yang sama. Dengan demikian alur komunikasi organisasi meliputi tiga hal yakni komunikasi dari atas ke bawah, dari bawah ke atas, dan komunikasi horizontal. Sehubungan dengan ketiga alur komunikasi tersebut, ada salah satu tokoh yang menambahkan satu alur baru mengenai alur komunikasi yaitu Pace (1983:39) alur komunikasi yang ditambahkan olehnya yakni komunikasi cross channel communication atau komunikasi secara diagonal atau silang.

C. Perspektif Keprotokoleran

Merujuk kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokoleran, yang dimaksud dengan keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan, atau masyarakat.

D. Teori Interaksional Konvensional

Menurut teori-teori interaksional dan konvensional, makna pada dasarnya merupakan kebiasaan-kebiasaan yang diperoleh melalui interaksi. Oleh karena itu, makna dapat berubah dari waktu ke waktu, dari konteks ke konteks, serta dari satu kelompok sosial ke kelompok lainnya. Dengan demikian, sifat objektivitas dari makna adalah relatif dan temporer. Makna menurut teori ini, tidak merupakan suatu kesatuan objektif yang ditransfer melalui komunikasi tetapi muncul dari dan diciptakan melalui interaksi. Dengan kata lain, makna merupakan produk dari interaksi. Dapat diringkas bahwa teori konvensional interaksional mengatakan bahwa komunikasi merupakan produk dari interaksi dan makna pada dasarnya merupakan kebiasaan-kebiasaan yang diperoleh melalui interaksi. Teori tersebut sejalan dengan teori simbolik konvergensi yang mengatakan bahwa makna tercipta karena interaksi

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan

yang relevan terkait Implementasi kegiatan keprotokoleran berfokus pada pola komunikasi yang terjadi di dalam sub departemen protokol PT. Pindad (Persero). Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa

1. Setidaknya ada tiga poin penting yang terjawab, pihak-pihak yang terlibat, media yang digunakan, dan proses pesan/instruksi disampaikan. Pihak-pihak yang terlibat yaitu adalah team protokol yang terdiri dari 1 Team Leader, 2 kader, dan 1 staff sub departemen lain). Media yang digunakan dalam proses komunikasi internal ada tiga yaitu whatsapp group, email, dan surat-menyurat secara fisik. Proses penyampaian pesannya pun dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung.
2. Terkait Alur Pola Komunikasi, alur komunikasi horizontal yang dilakukan oleh sub departemen protokol dilakukan dengan sesama pegawai di departemen komunikasi korporat. Untuk kegiatan pola komunikasi alur komunikasi vertikal yang sering dilakukan oleh sub departemen protokol dengan cara melakukan komunikasi ke atas dimulai dari tingkat departemen hingga tingkat unit. Sub departemen hubungan stakeholders dan protokol itu berada di bawah direktur utama dan di atas direktur-direktur lainnya. Dan untuk alur pola komunikasi yang terakhir yaitu alur komunikasi diagonal atau cross chanel, komunikasi inilah merupakan komunikasi yang paling sering dilakukan oleh sub departemen protokol dengan departemen kesekretariatan, legal, dan delapan belas unit divisi lainnya.
3. Jenis-jenis kegiatan terbagi menjadi 3 (ceremonial, event, dan penerimaan tamu) Teknis pengelolaan kegiatan, dimulai dari tertib administrative, mengirim konfirmasi, membuat surat internal. Pemilihan petugas protokol dapat dilakukan dengan dua cara yaitu disposisi dan inisiatif, kaderisasi/menggunakan pegawai departemen lain. Teknis penyelenggaraan kegiatan memiliki enam tahap apabila diringkas menjadi: alur instruksi – administratif – POAC – penyelenggaraan kegiatan – evaluasi. Persiapan khusus, karena PT. Pindad (Persero) menjalankan dua karakter kegiatan yang akan menimbulkan perbedaan hospitality yang akan diterapkan, maka protokol PT. Pindad memiliki dua acuan penyelenggaraan kegiatan atau regulasi yang berbeda juga. Apabila tamu yang hadir merupakan kalangan sipil maka regulasi yang akan diterapkan akan lebih fleksibel namun apabila tamu yang hadir merupakan kalangan militer maka acuan yang akan dipergunakan adalah regulasi dari kemensesneg atau UUD.
4. Kegiatan keprotokoleran penerimaan tamu, menjadi kegiatan utama perusahaan sebagai ajang membangun makna yang positif baik kepada

publiknya yang tidak hanya berasal dari dalam negeri saja, juga bukan hanya dari kalangan sipil namun juga kemiliteran.

IV. KESIMPULAN

Alur komunikasi horizontal yang dilakukan oleh sub departemen protokol dilakukan dengan sesama pegawai di departemen komunikasi korporat. Untuk kegiatan pola komunikasi alur komunikasi vertikal yang sering dilakukan oleh sub departemen protokol dengan cara melakukan komunikasi ke atas dimulai dari tingkat departemen hingga tingkat unit. Sub departemen hubungan *stakeholders* dan protokol itu berada di bawah direktur utama dan di atas direktur-direktur lainnya. Dan untuk alur pola komunikasi yang terakhir yaitu alur komunikasi diagonal atau *cross chanel*, komunikasi inilah merupakan komunikasi yang paling sering dilakukan oleh sub departemen protokol dengan departemen kesekretariatan, legal, dan delapan belas unit divisi lainnya. Kegiatan keprotokoleran penerimaan tamu, menjadi kegiatan utama perusahaan sebagai ajang membangun makna yang positif baik kepada publiknya yang tidak hanya berasal dari dalam negeri saja, juga bukan hanya dari kalangan sipil namun juga kemiliteran.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Cetakan ke19. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- [2] Pace, R. Wayne, Don F. Faules. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- [3] Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi (theories of human communication)*, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika
- [4] Yulianita, Neni. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. P2U LPPM UNISBA, Bandung.