

Hubungan antara Kualitas Kerja Protokoler dengan Citra

Tania Risandra Hikmat, Tresna Wiwitan
 Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi
 Universitas Islam Bandung
 Bandung, Indonesia
risandratania@gmail.com, tresna@unisba.ac.id

Abstract—The quality of work is the most important thing in the institute to carry out all the activities also to achieve the success of the institute itself. Similarly, the protocol is the main key to the success of an event that can affect the imagery of local government. Imagery is one of the important assets for government institute that must be continuously built, improved and maintained. Based on this, the purpose of the research is to know and understand 1) the relationship between aspects of knowledge with imagery, 2) the relationship between aspects of skills with imagery, and 3) the relationship between aspects of abilities with imagery. This research uses a quantitative correlational approach. Data collection techniques used in this research are questionnaire, observation and literature study. The population in this research are 534 invited guest the 72nd annual ceremony of Subang's district government, while the sample in this research as many 80 people. The sampling technique used in this research is stratified random sampling technique. The results of this research indicate that there is a significant positive correlation between work quality of protocol and Subang's district government image, with correlation coefficients (0,807), it means that the correlation between work quality of protocol and Subang's district government image is on a strong level.

Keywords—Work quality, Protocol, district government image

Abstrak—Kualitas kerja merupakan hal yang paling penting dalam suatu instansi untuk menjalankan semua aktivitas yang ada juga untuk mencapai keberhasilan suatu instansi. Sama halnya dengan protokoler yang menjadi kunci utama keberhasilan sebuah acara yang dapat mempengaruhi citra pemerintah daerah. Citra adalah salah satu aset yang penting bagi instansi pemerintahan yang harus terus menerus dibangun, diperbaiki dan dipertahankan. Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan memahami 1) hubungan antara aspek pengetahuan dengan citra, 2) hubungan antara aspek keterampilan dengan citra, dan 3) hubungan antara aspek kemampuan dengan citra. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner/angket, studi pustaka dan observasi. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Tamu Undangan Acara HUT Kabupaten Subang ke-72 tahun 2020 sebanyak 534 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik strata proporsional. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kualitas Kerja Protokoler dengan Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang dengan koefisien korelasi Rank Spearman 0,807 artinya hubungan Kualitas Kerja Protokoler

dengan Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang pada taraf yang kuat.

Kata kunci—Kualitas Kerja, Protokoler, Citra Pemerintahan

I. PENDAHULUAN

(Matutina, 2001:205), aspek-aspek bobot sumber daya manusia merujuk kepada pemahaman, keterampilan dan keahlian. Sumber Daya Manusia dan kualitas kinerja merupakan sesuatu yang paling penting pada sebuah instansi dalam menjalankan semua aktivitas yang ada untuk mencapai keberhasilan suatu pemerintah daerah.

Citra merupakan salah satu aset yang penting bagi instansi pemerintahan maupun lembaga dan organisasi yang perlu terus menerus dibentuk, diperbaiki juga dipertahankan. Citra dengan *stakeholder*, publik atau masyarakat saling berhubungan. Kesan serta pengetahuan mereka tentang instansi pemerintah maupun lembaga/organisasi akan membentuk citra instansi tersebut.

Termasuk protokoler yang harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai aturan keprotokolan agar tugas pokok yang dikerjakan berjalan sesuai dengan peraturan yang ada, selain itu protokoler harus memiliki keterampilan dasar protokol seperti menjadi pembawa acara, mengatur susunan tempat duduk untuk pejabat pemerintahan dan lain-lain, selanjutnya kemampuan yang dimiliki seorang protokoler harus bisa bekerja sama dalam tim karena protokoler bekerja secara tim tidak individual serta dapat berkomunikasi dengan baik karena protokol selalu berkomunikasi dengan pimpinan atau pejabat, dan protokoler harus memiliki kondisi fisik yang baik agar mampu menjalankan tugas pokok dengan benar. Selain itu apabila protokoler bekerja kurang optimal dan tidak menguasai peraturan keprotokolan maka yang akan terjadi adalah menurunnya kualitas kerja yang diberikan oleh protokoler yang tentunya akan berakibat pada citra pemerintah daerah tersebut menjadi buruk.

Didasari dengan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk meneliti adanya hubungan antara kualitas kerja dengan citra. Maka penulis melakukan penelitian yang berjudul "Hubungan Antara Kualitas Kerja Protokoler Dengan Citra"

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuannya adalah untuk mengetahui:

1. Hubungan antara aspek pengetahuan (*Knowledge*)

- 1. Hubungan antara aspek keterampilan (*Skill*) protokoler dengan citra.
- 2. Hubungan antara aspek keterampilan (*Skill*) protokoler dengan citra.
- 3. Hubungan antara aspek kemampuan (*Abilities*) protokoler dengan citra.

II. LANDASAN TEORI

Produktivitas kerja adalah sikap mental dan kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumberdaya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dengan cara mengukur perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumberdaya yang digunakan (input) (Cahyono, 1996).

Kualitas kerja merupakan kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan (Matutina, 2001:205).

Citra seseorang terhadap suatu objek dapat diketahui dari sikapnya terhadap objek tersebut. Semua sikap bersumber pada organisasi kognitif pada informasi dan pengetahuan yang kita miliki (Soemirat dan Ardianto 2005 : 114).

Dalam undang-undang No.9 tahun 2010 tentang keprotokolan, bahwa Protokol adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau secara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintah atau masyarakat.

Peran dan fungsi protokoler turut menentukan kesuksesan sebuah acara yang dilaksanakan oleh institusi. Seperti halnya protokoler Kabupaten Subang, protokoler mengatur dan mengarahkan semua acara harian yang dihadiri oleh Bupati, Wakil Bupati dan Sekda Kabupaten Subang.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara Kualitas Kerja Protokoler dengan Citra. Data ini diambil dari hasil kuisioner melalui *google form* yang diberikan kepada 80 responden tamu undangan HUT Kabupaten Subang.

TABEL 1. HASIL KORELASI RANK SPEARMAN ANTARA KUALITAS KERJA PROTOKOLER DENGAN CITRA PEMERINTANG DAERAH KABUPATEN SUBANG

Variabel	<i>r</i> _{hitung}	Signifikansi	Keterangan
Kualitas kerja			
Protokoler Dengan Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang	0.807	0.000 (<i>p</i> <0.05)	Positif - Signifikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diartikan bahwa terdapat **hubungan signifikan** antara Kualitas kerja protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang dengan angka koefisien korelasi bernilai positif sebesar 0,807 atau 80,7% yang menandakan bahwa hubungan antara kualitas kerja protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang merupakan hubungan yang kuat.

Hal ini dikarenakan responden menganggap bahwa walaupun acara HUT Kab.Subang dilaksanakan ditengah pandemi COVID-19 dan pertama kali menggunakan konsep ditayangkan secara virtual, secara keseluruhan kualitas kerja protokoler sudah baik dalam melaksanakan tugasnya memandu acara HUT Kab. Subang dan mempengaruhi citra Pemerintah daerah Kabupaten Subang menjadi positif.

Protokoler sudah melaksanakan fungsinya dengan baik diantaranya sebagai mediator dengan instansi lain dan menjaga nama baik instansi. Dalam hal ini protokoler sebagai mediator instansi lain ketika berkomunikasi dengan ajudan atau sekretaris pribadi dari pejabat instansi yang akan diundang ke acara yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, biasanya berkoordinasi mengenai waktu acara, tempat transit hingga pakaian apa yang akan digunakan oleh pejabat instansi tersebut. Dilihat dari komponen kualitas kerja seperti pengetahuan, keterampilan dan kemampuan semua komponen tersebut sudah dimiliki oleh protokoler.

TABEL 2. HASIL KORELASI RANK SPEARMAN ANTARA ASPEK PENGETAHUAN (*KNOWLEDGE*) PROTOKOLER DENGAN CITRA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUBANG

Variabel	<i>r</i> _{hitung}	Signifikansi	Keterangan
Aspek Pengetahuan (<i>Knowledge</i>) Protokoler			
Dengan Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang	0.506	0.000 (<i>p</i> <0.05)	Positif - Signifikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diartikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara aspek pengetahuan (*Knowledge*) protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang dengan angka koefisien korelasi bernilai positif sebesar 0,506 atau 50,6% yang menandakan bahwa hubungan antara aspek pengetahuan (*Knowledge*) protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang yakni hubungan yang cukup berarti.

Hal ini dikarenakan responden menganggap bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh protokoler cukup menguasai dan dapat mempengaruhi citra Pemda Kab. Subang. Protokoler sudah menggunakan pedoman dan aturan keprotokolan pada saat memandu acara HUT Kabupaten Subang. Terbukti dengan tata tempat yang diatur dari jabatan tertinggi hingga terendah, susunan tata upacara yang sudah sesuai dengan pedoman, serta tata penghormatan yang sudah protokoler atur, protokoler juga selalu menerima kritik dan saran dari tamu undangan. Protokoler sudah memiliki sikap ramah tamah dan memiliki tingkat ketelitian yang tinggi.

Fungsi protokoler yang lainnya yaitu fungsi

pengorganisasian yang dianggap perlu guna mewujudkan sebuah maksud tertentu dengan memberikan kekuasaan serta tanggung jawab tertentu kepada seseorang yang tepat untuk melaksanakan tugas. Aspek pengetahuan ini merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang.

TABEL 3. HASIL KORELASI RANK SPEARMAN ANTARA ASPEK KETERAMPILAN (*SKILL*) PROTOKOLER DENGAN CITRA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUBANG

Variabel	<i>r</i> hitung	Signifikansi	Keterangan
Aspek Keterampilan (<i>Skill</i>) Protokoler			
Dengan Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang	0.782	0.000 ($p < 0.05$)	Positif - Signifikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diartikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara aspek keterampilan (*Skill*) protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang dengan angka koefisien korelasi bernilai positif sebesar 0,782 atau 78,2% yang menandakan bahwa hubungan antara aspek keterampilan (*Skill*) protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang merupakan hubungan yang kuat.

Responden menganggap bahwa keterampilan yang dimiliki protokoler sudah baik dan dapat mempengaruhi citra Pemda menjadi baik. Protokoler harus memiliki keahlian dasar dan keahlian khusus, dimana keahlian dasar protokoler diantaranya dapat berkomunikasi dengan baik dan keahlian khusus seorang protokoler yaitu bisa menjadi pembawa acara dan dapat mengatur sebuah acara sehingga berjalan dengan baik, selain itu protokoler juga harus memahami *personal grooming*, protokoler mampu bekerja sama secara tim saat melaksanakan tugas sehingga acara yang dilaksanakan berjalan dengan lancar. Keterampilan dalam memecahkan masalah dengan cepat saat menghadapi situasi yang bermasalah itu pun menjadi salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh protokoler.

Semua keahlian tersebut responden menilai protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Subang pada acara HUT Kab.Subang ke-77 sudah baik.

TABEL 4. HASIL KORELASI RANK SPEARMAN ANTARA ASPEK KEMAMPUAN (*ABILITIES*) PROTOKOLER DENGAN CITRA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUBANG

Variabel	<i>r</i> hitung	Signifikansi	Keterangan
Aspek Kemampuan (<i>Abilities</i>) Protokoler			
Dengan Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang	0.684	0.000 ($p < 0.05$)	Positif - Signifikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diartikan terdapat hubungan signifikan antara aspek kemampuan (*Abilities*) protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang dengan angka koefisien korelasi bernilai positif sebesar 0,684 atau 68,4%, yang menandakan bahwa hubungan antara aspek kemampuan (*Abilities*) protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang ialah hubungan yang cukup berarti.

Responden menganggap bahwa kemampuan intelektual dan kemampuan fisik yang dimiliki protokoler cukup berarti dan dapat mempengaruhi citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang. Terlihat dari cara protokoler dalam merespon hal mengenai keprotokolan yang ditanyakan oleh tamu undangan pada acara HUT Kab. Subang protokoler dapat menjawabnya dengan baik dan kemampuan fisik yang dimiliki protokoler pun sudah baik untuk menunjang pekerjaannya yang sangat banyak dan padat. Apabila protokoler tidak memiliki kemampuan intelektual dan kemampuan fisik yang baik maka yang terjadi protokoler tidak dapat memberikan pelayanan secara baik kepada pejabat daerah. Selain kemampuan fisik yang baik, penampilan protokoler pun harus baik, tepat, wajar, serasi dan sopan karena protokoler banyak dilihat oleh tamu negara atau pejabat pemerintahan yang bisa mempengaruhi citra pemerintah.

IV. KESIMPULAN

Dari penelitian ini maka dapat disimpulkan, bahwa :

Terdapat hubungan yang cukup berarti antara aspek pengetahuan protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang.

Terdapat hubungan yang kuat antara aspek keterampilan (*skill*) protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang.

Terdapat hubungan yang cukup berarti antara aspek kemampuan (*ability*) protokoler dengan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang.

V. SARAN

A. Saran Teoriti

Diharapkan mampu memberikan sikap yang positif dalam mengembangkan ilmu, khususnya dalam ilmu komunikasi. Kepada peneliti lain yang akan meneliti mengenai penelitian sejenis dapat mengangkat acara berbeda yang diatur oleh protokoler.

B. Saran Praktis

Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Subang dapat terus mengembangkan kualitas kerja dari aspek pengetahuan harus memahami segala aturan keprotokolan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan mengenai pembawa acara atau lainnya agar acara yang diatur oleh protokoler dapat berjalan dengan lancar dan sukses.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardianto, elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- [2] Cahyono, Tri Bambang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: IPWI
- [3] Matutina. 2001. *Manajemen Sumber daya Manusia cetakan kedua*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- [4] Nasution, Zulkarnaen. 2006. *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- [5] Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- [6] Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- [7] Undang-Undang Republik Indonesia no. 9 tahun 2010 tentang keprotokolatan
- [8] Endang Lubis. 2014. "Peran Protokoler dalam Menunjang Keberhasilan Kinerja Kepala Bagian Umum Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang". Program Studi Kepemerintahan. Universitas Medan Area.
- [9] Hernani. 2014. *Studi tentang Penerapan Kegiatan Keprotokolatan di Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur*. Jurnal Ilmu Komunikasi UNMUL.
- [10] Riorini, Sri vandayuli, "Quality Performance dan Komitmen Organisasi", Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen. Volume 4, Nomor 3, 2004, hal 253-274.