

Strategi Komunikasi Petugas Korps Protokoler Mahasiswa di Bandung

Rafi Haikal Suhendar*, Maya Amalia Oesman Palapah

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*rafihaikal11@gmail.com, mayaamal0403@gmail.com

Abstract. The existence of protocol in every institution is now an important role to maintain the image of the institution, including the University. Conflict management and communication strategies are needed to be able to manage all the problems that occur when an event is held. Based on this, the researcher intends to find out the communication strategy of Student Protocol Corps officers in Bandung in maintaining harmonization in the internal sphere. This research uses a qualitative method with a case study approach, and data collection techniques are carried out by observation, interview, and documentation. The results of this study are the protocol preparation process is relevant to the management function, the coordination carried out is divided into two, namely with internal and external, how to identify conflicts by understanding the indicators that cause conflicts, how to resolve conflicts is done by changing personnel and procedures, and the importance of conflict management can maintain harmonization and kinship.

Keywords: *Protocol, Communication Strategies, Management Conflict.*

Abstrak. Keberadaan protokoler pada setiap instansi kini menjadi peran penting untuk menjaga citra dari instansi tersebut, termasuk Universitas. Perlu adanya manajemen konflik dan strategi komunikasi untuk bisa mengatur segala permasalahan yang terjadi ketika suatu acara diselenggarakan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti bermaksud untuk mengetahui strategi komunikasi petugas Korps Protokoler Mahasiswa di Bandung dalam menjaga harmonisasi di lingkup internal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, serta teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah proses persiapan protokoler relevan dengan fungsi manajemen, koordinasi yang dilakukan terbagi menjadi dua yaitu dengan internal dan eksternal, cara mengidentifikasi konflik dengan memahami indikator penyebab konflik, cara mengatasi konflik dilakukan dengan perubahan personel dan prosedur, dan pentingnya manajemen konflik dapat menjaga harmonisasi dan kekeluargaan.

Kata Kunci: *Protokol, Strategi Komunikasi, Manajemen Konflik.*

A. Pendahuluan

Protokoler pada tingkat Universitas merupakan suatu tata cara atau peraturan yang diterapkan pada acara resmi atau upacara di lingkungan perguruan tinggi. Secara garis besar Protokol adalah suatu kegiatan yang dilakukan berdasarkan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan formalitas, urutan, dan etika diplomatik. Protokol adalah serangkaian aturan yang mengarahkan jalannya aktivitas atau kegiatan, terutama di bidang diplomasi (Setiyono, dkk. 2022). Tiap-tiap perguruan tinggi mempunyai protokolnya masing-masing yang bergantung pada kebijakan institusi tersebut. Bagian dari protokoler universitas adalah menyusun bahan koordinasi, memberikan pelayanan kepada pejabat universitas, dan menangani tamu penting yang berkunjung.

Peran penting Protokoler pada Universitas terletak dalam mengatur tata cara pelaksanaan acara resmi atau upacara dan juga dapat mencerminkan standar, kualitas, dan citra perguruan tinggi tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Setiyono, dkk. 2022) yang menyatakan bahwa fungsi Protokoler Universitas tidak terbatas hanya pada keperluan Rektor sebagai pemimpin universitas, melainkan juga melibatkan sineergi peran dan tugas dalam persiapan, koordinasi, dan evaluasi kegiatan yang diadakan oleh berbagai tokoh di universitas, seperti Wakil Rektor, Dekan, dan Ketua Lembaga Universitas. Komunikasi sering menjadi permasalahan yang terjadi ketika petugas protokoler bertugas, sehingga perlu adanya strategi komunikasi yang tepat karena sempat terjadi permasalahan di lingkup internal dan eksternal. Permasalahan terjadi karena adanya miss interpretation dan miss coordination antar petugas protokoler, misalnya contohnya dalam lingkup internal yaitu, terjadinya tidak sampainya informasi dari petugas yang diluar dan di dalam. Keimudian dari lingkup eksternal, misalnya kurang mengetahui pejabat kampus, tingkat keramahan petugas, dan kelihaihan dalam melayani pejabat. Oleh karena itu petugas protokoler dituntut untuk sempurna dalam bertugas sehingga perlu adanya strategi komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan service excellent.

Selain itu, protokoler dalam acara juga memiliki urgensi dalam menjaga tata cara pelaksanaan acara yang baik dan teratur. Sebagaimana Undang-undang Undang-undang No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan yang mengatur tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan serta Peraturan Pemerintah No.62 tahun 1990 Tentang Ketentuan Keprotokolan Mengenai Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan.

Pentingnya protokoler acara di perguruan tinggi juga dapat menjadi sarana dalam menjalin hubungan baik dengan stakeholder, seperti tamu undangan, sponsor, dan pihak lain yang terlibat dalam acara tersebut. Hal ini dapat membantu meningkatkan kerjasama dan dukungan yang diperlukan dalam menyeimbangkan perguruan tinggi. Kegagalan suatu acara atau kegiatan seringkali disebabkan oleh protokol yang buruk, yang dapat memengaruhi citra lembaga yang menyelenggarakannya. Oleh karena itu, banyak lembaga pemerintah maupun swasta berusaha menyusun protokol secara teliti dengan menunjuk satu atau beberapa staf yang bertanggung jawab untuk menangani urusan keprotokolan dan memastikan kesuksesan acara atau kegiatan tersebut (Setiyono., dkk.2022).

Petugas protokoler acara di perguruan tinggi seringkali menghadapi tantangan dalam menjalankan tugasnya. Salah satu hambatan yang sering muncul adalah terkait dengan koordinasi antar petugas protokoler acara yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan pihak penyelenggara acara dan stakeholder yang lain karena perbedaan pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hal ini dapat menghambat kelancaran acara dan menimbulkan ketidakpuasan dari peserta acara dan pihak penting lainnya.

Hambatan lain yang dihadapi oleh petugas Protokoler di perguruan tinggi adalah terkait dengan pengalaman individu petugas Protokoler. Tentunya jenjang universitas pada petugas Protokoler membuat latar belakang individu bermacam-macam sehingga pemerataan peran dalam bertugas bermacam-macam. Segala hambatan ini dapat menjadi masalah dan permasalahan juga dapat menimbulkan konflik apabila tidak dapat dikelola dengan baik.

Organisasi dapat dikatakan sehat apabila terdapat masalah didalamnya, begitu pun dengan Protokoler yang senantiasa terdapat konflik di dalamnya khususnya mengenai keprotokolan. Karena protokoler merupakan suatu sistem atau aturan yang digunakan dalam

suatu acara resmi atau upacara. Setiap perguruan tinggi memiliki protokoler yang berbeda-beda, sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh masing-masing institusi. Salah satu contoh perguruan tinggi yang memiliki protokoler yang berbeda adalah Universitas Islam Bandung (UNISBA). Protokoler Unisba termasuk pada organisasi mahasiswa layaknya organisasi mahasiswa lainnya, yang di mana terdapat budaya dan sistem yang terstruktur seperti organisasi formal pada umumnya.

Permasalahan dan pengalaman akan bertambah apabila umur individu atau suatu organisasi bertambah juga. Dilansir dalam laman kpmunivteikom.tumblr.com Protokoler Unisba sudah berumur 21 tahun, mereka adalah protokoler tingkat kampus dengan umur tertua yang ada di Bandung. Laman tersebut diunggah pada tahun 2013, artinya usianya semakin bertambah yang membuat Protokoler Unisba memiliki banyak dinamika yang terjadi ketika melakukan aktivitas keprotokoleran. Usia yang semakin tua, menambah berbagai permasalahan dan konflik yang harus dikelola dengan baik dan bijak, dengan itu Protokoler Unisba telah melewati berbagai konflik yang telah terjadi. Oleh sebab itu peneliti merasa dengan nama Protokoler tertua di Bandung menjadi alasan yang menarik dalam menelaah lebih dalam mengenai Korps Protokoler Mahasiswa di Bandung lainnya.

Selain KPM Unisba terdapat organisasi mahasiswa Protokoler lain yang lebih muda apabila dibandingkan, namun tak terlepas dari namanya permasalahan. Kepengurusan yang baru menjadi daya tarik lain untuk dikaji mengenai dinamika konflik yang telah dirasakan, dilansir dalam laman kumparan.com. Ketua Korps Protokoler Mahasiswa (KPM) Universitas Muhammadiyah Bandung (UMB) periode 2022-2023 Andini Putri Az-Zahra menyampaikan sebanyak 31 anggota resmi dilantik oleh Rektor Universitas Muhammadiyah Bandung. Korps Protokoler Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia juga menjadi organisasi protokol mahasiswa yang sudah berjalan dan memiliki kepengurusan, dilansir dalam situs unikom.ac.id. Korps Protokoler Mahasiswa (KPM) Unikom mengadakan pemilihan sekaligus penentuan Ketua dan Pengurus Inti KPM Unikom yang akan menahkodai organisasi ini untuk periode 2022-2023.

Koordinasi dan komunikasi saat bertugas menjadi permasalahan lainnya yang bisa dialami oleh petugas Protokoler. Bentuk kerjasama pada tim Protokoler dapat dilihat dari komunikasi atau koordinasi yang dilakukan antara satu petugas dengan petugas yang lainnya. Komunikasi yang tidak tersampaikan dengan baik dapat menimbulkan konflik antar petugas yang bisa memunculkan kesalahan dari apa yang sudah direncanakan. Perlunya penyebaran informasi yang dikomunikasikan antar petugas protokoler menjadi penting karena permasalahan bisa terjadi karena komunikasi. Sehingga strategi komunikasi dapat membantu terselesaikannya konflik yang ada di lapangan. Dengan minimnya permasalahan yang ada di lapangan maka dapat menjaga hubungan dengan stakeholder yang ada.

Fenomena yang menarik perhatian peneliti adalah bahwa dengan kehadiran Protokoler yang tua dan khususnya di Bandung, pastinya mempunyai strategi manajemen konflik yang pernah dilewati dari konflik yang pernah terjadi untuk menjaga citra dari kampus yang dibawakannya. Sehingga peneliti ingin melihat bagaimana kemudian petugas protokoler di Bandung saat ini dalam menjaga harmonisasi dengan internalnya.

Berdasarkan hal di atas, peneliti bermaksud untuk memahami cara strategi komunikasi petugas Protokoler di Bandung dalam menjaga harmonisasi di lingkup internalnya.

B. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Paradigma dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Menurut Patton strategi penelitian menekankan bahwa cara pandang seseorang terhadap dunia memiliki kepentingan dan harus dipertimbangkan secara bijak dengan menghargai sudut pandang tersebut secara sadar (Nuwayyar, dkk, 2022). Subjek dalam penelitian ini yaitu 2 Ketua Umum Korps Protokoler Mahasiswa di Bandung dengan 1 anggota dari masing-masing Organisasi.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Alasan penggunaan pendekatan studi kasus dalam penelitian ini tak terlepas dari tujuan dari studi kasus itu sendiri. Tujuan dari penelitian studi kasus adalah untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi

karakteristik yang khas atau unik dari kasus yang diteliti. (Stake, 1995).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peneliti menemukan hasil penelitian berupa temuan-temuan penelitian yang dilakukan dengan teknik wawancara selama dua minggu terhitung dari 6 juni hingga 20 Juni 2023. Proses Wawancara dilakukan secara langsung, adapun jumlah subjek yang bersedia dan mempuni untuk diwawancara yaitu sebanyak dua Ketua Umum Korps Protokoler Mahasiswa di Bandung yaitu KPM Universitas Muhammadiyah Bandung (KPM UMB) dan KPM Universitas Komputer Indonesia (KPM UNIKOM), beserta dengan salah satu anggota dari dua organisasi tersebut. Berikut Hasil penelitian dan pembahasannya.

Persiapan Petugas Protokoler di Setiap Acara

Terdapat perbedaan dan juga persamaan yang menjelesakan mengenai proses yang dilakukan oleh Ketua Umum dalam melakukan strategi komunikasi guna menjaga harmonisasi di ranah internal. Berbicara mengenai langkah-langkah persiapan misalnya, ada yang membedakan antara kedua organisasi tersebut yaitu KPM UMB melakukan proses pelatihan sebelum bertugas. Pelatihan dilakukan untuk memastikan tim memahami tugas mereka dengan baik. Pelatihan ini membantu memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama dan dapat bekerja dengan terarah saat acara berlangsung.

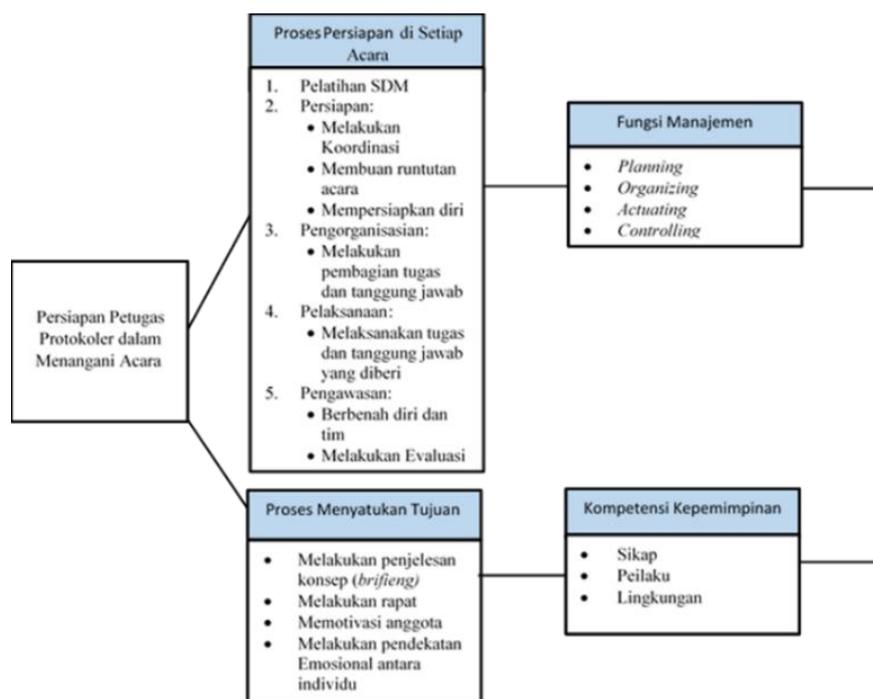
Kemudian peran penting dari koordinasi, penyesuaian, dan kerjasama dalam penyelenggaraan acara. Pihak yang terlibat harus berkoordinasi dengan pihak otoritas atau penyelenggara acara untuk memastikan kesesuaian dan kelancaran acara yang dijalankan. Adanya kesamaan juga dalam pembagian tugas antara KPM UNIKOM dan KPM UMB dalam hal petugas Protokoler.

KPM UMB dan KPM UNIKOM memiliki pendekatan yang serupa dalam proses pasca-acara dan evaluasi. Mereka berfokus pada peningkatan kualitas kerja, menggunakan sistem evaluasi dua arah dan mendorong komunikasi terbuka antara anggota dan pimpinan.

Pada proses persiapan yang dilakukan oleh kedua organisasi ini terdapat relevansi dengan fungsi manajemen yang dikatan oleh George R. Terry yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Namun sedikit berbeda dengan adanya pelatihan sumber daya manusia dalam proses persiapan sebelum acara dimulai.

Ada unsur lainnya yang dilakukan ketika melakukan persiapan dalam menangani acara, yaitu proses menyatukan tujuan. Cara kedua organisasi ini untuk menyatukan tujuan adalah dengan melakukan penjelasan konsep acara saat *briefing* atau melakukan rapat. Kemudian sebagai Ketua Umum perlu memotivasi anggota sebagai tanggung jawab dari sosok pemimpin. Sebagai Ketua Umum pun perlu melakukan pendekatan emosional antara individu sebagai cara mempermudah pemahaman konsep acara yang dilakukan.

Cara tersebut memperlihatkan bagaimana kompetensi pimpinan atau Ketua Umum. Kedua Ketua Umum menunjukkan perilaku yang dapat mendorong anggota dalam meyatukan tujuan. Hal ini sejalan dengan (Syahril, 2019) dasarnya, teori kompetensi kepemimpinan memiliki tiga macam yaitu: teori sifat, teori perilaku, dan teori lingkungan.



Gambar 1. Proses Persiapan Petugas Protokoler dalam Menangani Acara

Koordinasi yang Diterapkan Pada Petugas Protokoler di Setiap Acara

Untuk koordinasi yang dilakukan pada petugas protokoler terdapat dua unsur yang dapat dikaji lebih dalam yaitu alur komunikasi petugas protokoler dan sikap petugas protokoler dalam menghadapi perubahan acara. Alur komunikasi yang dilakukan dapat dilihat dari komunikasi internal dan eksternal. Variasi dalam metode koordinasi yang dapat digunakan tergantung pada konteks dan kebutuhan.

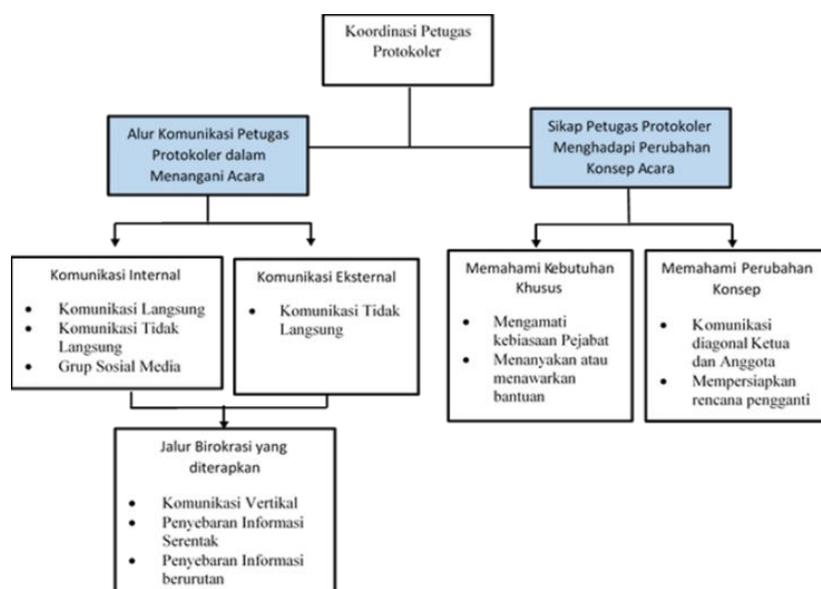
Pada komunikasi internal terdapat terdapat proses yang dilakukan. Komunikasi langsung dan tidak langsung diterapkan sekaligus karena adanya perbedaan metode yang dilakukan oleh kedua Ketua Umum. Kemudian media yang digunakan dalam komunikasi internal adalah dengan grup komunikasi pada suatu media sosial. Padangan lain pada bentuk komunikasi eksternal yang dilakukan dengan komunikasi tidak langsung atau melalui perantara.

Komunikasi internal dan Ekternal menciptakan sistem koordinasi yang diterapkan. Sistem koordinasi yang terstruktur dengan hierarki digunakan oleh kedua Ketua Umum, yaitu dengan komunikasi vertikanl dari atas ke bawah atau sebaliknya. Kemudian terdapat perbedaan dalam penyebaran informasi yang dilakukan yaitu dengan cara penyebaran informasi serentak dan berurutan. Proses penyampaian informasi ini ditegaskan oleh Guetzzkow dalam (Sitorus, 2018) menyatakan bahwa aliran informasi dalam suatu organisasi dapat terjadi dengan tiga cara: serentak, berurutan, atau kombinasi dari kedua cara ini.

Penting juga untuk memilih metode koordinasi yang sesuai dengan tujuan dan cara menyikapi perubahan konsep Acara. Hal tersebut bisa dilakukan dengan memahami kebutuhan khusus contohnya adalah ketika mengamati kebiasaan yang sering dilakukan pejabat dan menanyakan atau menawarkan bantuan terhadap penyelenggara acara. Di sisi lain perlunya memahami konsep acara yaitu dengan menggunakan komunikasi diagonal supaya Ketua Umum tahu situasi sesungguhnya pada anggota nya dan mempersiapkan rencana pengganti ketika perubahan konsep. Cara yang dilakukan oleh Ketua Umum ini ditegaskan juga oleh Naisbitt dalam (Purnomo, 2018) Komunikasi organisasi internal secara diagonal yaitu antara atasan dengan bawahan dan unit kerja yang saling berkomunikasi dalam memahami sebuah pesan yang diterima dan dikirim.

Komunikasi tidak langsung diterapkan protokoler saat koordinasi dengan pihak eksternal. Komunikasi berdasarkan kelangsungannya terdapat dua bagian, yaitu komunikasi secara langsung atau juga disebut sebagai komunikasi tatap muka yang artinya memberikan

pengarahan, memberikan intruksi secara langsung, sedangkan komunikasi secara tidak langsung dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan melalui perantara. (Nadia Haris, 2009).



Gambar 1.1 Bagan Koordinasi Petugas Protokoler

Mengidentifikasi Potensi Munculnya Konflik pada Petugas Protokoler di Setiap Acara

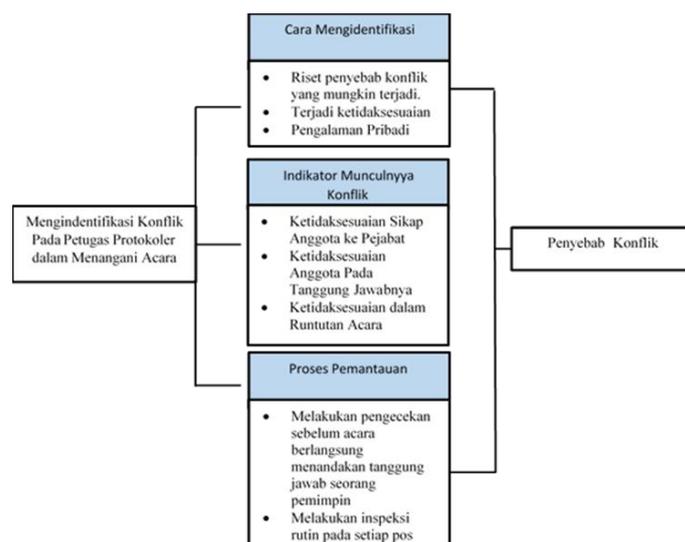
Perbedaan pendekatan dan pandangan individu atau kelompok dalam mengidentifikasi masalah saat menangani acara juga dijelaskan. Setiap kelompok atau individu memiliki cara unik untuk memahami atau mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi, baik melalui riset sebelumnya, terjadinya ketidaksesuaian, dan lewat pengalaman pribadi yang pernah dirasakan sebelumnya.

Dari cara mengidentifikasi masalah ini dapat juga dilihat dari indikator yang mendukung mungkin suatu konflik akan terjadi. Indikator yang pertama adanya ketidaksesuaian dari sikap atau attitude petugas kepada pejabat dalam memberikan pelayanan. Kemudian yang kedua terdapat ketidaksesuaian dalam menjelaskan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Terakhir adalah dapat ditinjau dari ketidaksesuaian runtutan acara yang telah direncanakan.

Di sisi lain adanya keberagaman dalam pendekatan dan sudut pandang petugas protokoler terkait pemantauan dan inspeksi rutin yang dilakukan. Pengecekan dilakukan ketika sebelum acara dimulai yang dilakukan oleh Ketua Umum sebagai bentuk tanggung jawab yang diembannya. Kemudian pengecekan ini dilakukan di setiap pos yang telah dibagi untuk memastikan kemungkinan konflik yang mungkin muncul pada setiap pos.

Cara mengidentifikasi konflik, indikator munculnya konflik, dan proses pemantauan yang dilakukan merupakan bagian dari penyebab dari konflik. Secara umum dijabarkan oleh Feldman dan Arnold dalam (Iresa, A. R., Utami, H. N., & Prasetya, A, 2015) konflik disebabkan kurangnya koordinasi kerja antar kelompok dan lemahnya sistem kontrol organisasi.

Dapat dijabarkan mereka secara langsung saat mengidentifikasi masalah dapat melakukan manajemen risiko. Menurut Siahaan (dalam Sudarmanto, 2021) langkah atau proses yang dilakukan dengan cara sistematis untuk mengelola (*to manage*) ancaman risiko dikenal dengan manajemen risiko (*risk management*).



Gambar 1.2 Tahapan Mengidentifikasi Konflik Pada Petugas Protokoler dalam Menangani Acara

Mengatasi Konflik yang Terjadi di Setiap Acara

Tim protokoler dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk mengatasi konflik dan memastikan kelancaran acara yang mereka tangani. Strategi Penyelesaian yang digunakan dalam penyelesaian konflik adalah dengan melakukan perubahan prosedural dan personel tergantung pada situasi konflik yang terjadi. Cara yang dilakukan lainnya adalah dengan melakukan mediasi atau mempertemukan penyebab konflik untuk diklarifikasi dan dengan pendekatan interpersonal. Strategi penyelesaian konflik ini dijelaskan oleh Robbins (1974) (dalam Ekawarna 2018) adalah Perubahan prosedural, personel, otoritas, dan tata letak.

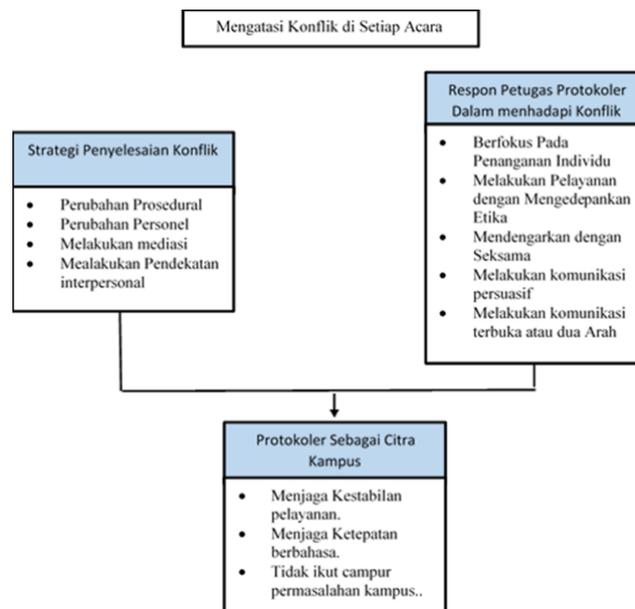
Beberapa langkah yang dapat ditempuh untuk merespon keluhan dari beberapa pihak. Hanya berfokus pada penanganan emosi individu karena tidak ada hak lebih bagi petugas Protokoler untuk menentukan kebijakan kampus. Kemudian mendengarkan keluhan dengan seksama dari pihak bersangkutan, dan ketikan acara selesesai semua akan dibahas dalam proses evaluasi.

Agar semua pihak merasa didengar dan menerima solusi yang diberikan atas konflik yang terjadi petugas Protokoler perlu menentukan cara yang tepat. Menggunakan bahasa yang tepat dengan mengedepankan etika untuk menyampaikan informasi yang akan diberikan. Lalu komunikasi persuasif dilakukan oleh petugas dalam penyampaian informasi yang diberikan sehingga diharapkan dapat terjalannya komunikasi yang terbuka diantara kedua pihak. Sebagaimana definisi yang dikemukakan Widjaja dalam (Arianto, dkk, 2022) komunikasi persuasif merupakan usaha untuk meyakinkan orang lain agar publik nya berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator dengan membujuk tanpa memaksanya dan tanpa kekerasan.

Dalam penyelesaiannya menggunakan mediasi didalamnya untuk melakukan penyelesaian masalah. Dijelaskan oleh Waisbord pada (Fahrimal dan Safpuriyadi,2018) dalam upaya mediasi, harusnya seluruh aktor mendefinisikan masalah secara bersama. Hal ini akan membawa pemahaman yang lebih terukur dan tepat untuk melihat penyebab masalah.

Strategi penyelesaian konflik dan cara merespon keluhan dari beberapa pihak yang kemudian dapat berdampak pada citra kampus itu sendiri. Peran protokoler sebagai citra kampus bisa ditinjau dari beberapa cara. Pertama dengan menjaga kestabilan pelayanan dengan menjaga ketepatan berbahasa dalam penyampaian informasi. Kemudian apabila menanggapi mengenai kebijakan kampus tidak ikut campur terlalu dalam menanggapi kebijakan tersebut atau hanya menjalankan fungsi sebagai membantu jalannya acara saja. Hal ini disebut juga sebagai tujuan Public Relations di mana protokoler merupakan salah satu bentuk dari citra kampus. Frank Jefkins dalam (Khafifah, 2022) juga menjelaskan bahwa tujuan PR adalah untuk meningkatkan

citra yang baik dan mengurangi citra yang buruk terhadap instansi tersebut. Protokoler sebagai public relations perlu mempersiapkan segala hal dengan matang, sebagaimana yang disampaikan oleh Maulana dan Palapah bahwa Dalam perencanaan suatu kegiatan, persiapan yang teliti menjadi kunci bagi public relations. Kegiatan atau program tersebut tidak dapat dilakukan secara tiba-tiba, melainkan harus diatur dan disusun dengan baik. Dengan harapan bahwa kegiatan atau program tersebut berjalan lancar, diharapkan akan terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen, serta saling pengertian diantara keduanya. (dalam Maulana & Palapah,2018).

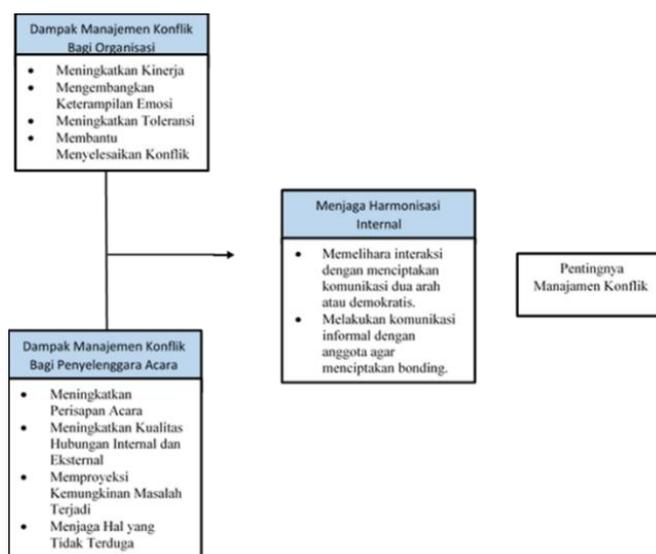


Gambar 1.3 Tahapan Mengatasi Konflik di Setiap Acara

Pentingnya Manajemen Konflik Pada Petugas Protokoler

Pembahasan ini menunjukkan kesadaran dan pemahaman yang mendalam dari para petugas protokoler tentang pentingnya manajemen konflik dalam menjaga harmonisasi dan kelancaran acara. Mereka menyadari bahwa manajemen konflik membantu mengembangkan keterampilan emosional, mempengaruhi suasana hati dan ekspresi wajah, menciptakan rasa kekeluargaan, dan memahami proses penyelesaian konflik. Bagi penyelenggara acara juga dapat memberikan manfaat dari segi meningkatkan acara, meningkatkan kualitas hubungan internal dan eksternal, memproyeksi kemungkinan masalah yang terjadi, dan menjaga hal yang tidak terduga. Dengan pemahaman ini, mereka dapat menjalankan tugas mereka sebagai protokoler dengan lebih efektif dan memastikan terciptanya harmonisasi dalam organisasi.

Pentingnya manajemen konflik ini karena terdapat manfaat yang dapat dirasakan oleh penggunanya. Yusuf Abdhul dalam (Radjagukgu, 2022) menjelaskan bahwa penting manajemen konflik dalam organisasi diharapkan terjadinya efektivitas sistem yang berjalan dengan baik dan meningkatnya kreativitas dan produktivitas.



Gambar 1.4 Penjelasan Pentingnya Manajemen Konflik

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses persiapan yang dilakukan petugas Protokoler dalam menangani acara adalah dengan melakukan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Pada proses perencanaan mereka melakukan koordinasi dengan pihak yang berkepentingan untuk mempersiapkan apa saja kebutuhan acara baik dari segi logistik mau pun sumber daya manusia. Dalam proses pengorganisasian Ketua Umum dibantu beberapa pihak untuk menentukan kebutuhan suatu bagian tugas dan sumber daya manusia yang bertugas. Proses pelaksanaan dilakukan pada tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan ketika pembagian tugas. Terakhir pengawasan dilakukan dengan cara melakukan cross check dari awal acara hingga akhir dan evaluasi saat acara telah selesai dilaksanakan. Namun terdapat nilai baru yang dilakukan oleh KPM UMB dalam proses persiapan yaitu dengan melakukan proses pelatihan sumber daya manusia.
2. Koordinasi yang dilakukan oleh petugas protokoler dalam menangani masalah pada setiap acara dapat dilihat dari dua aspek yaitu koordinasi dengan pihak internal dan eksternal. Koordinasi yang dilakukan dari aspek tersebut memiliki kesamaan komunikasi berdasarkan penyampaiannya yaitu dengan komunikasi langsung secara verbal mau pun non verbal. Kemudian dalam lingkup internal media yang digunakan melalui media sosial grup komunikasi. Dalam proses keberlangsungannya koordinasi yang dilakukan dengan pihak internal menggunakan komunikasi langsung sedangkan eksternal menggunakan komunikasi tidak langsung. Berdasarkan ruang lingkup internal komunikasi yang dilakukan adalah menggunakan komunikasi vertical secara struktural namun komunikasi diagonal juga dilakukan Ketua Umum untuk melakukan pengecekan ketika terjadi masalah. Aliran Informasi yang dilakukan oleh Ketua Umum KPM UMB dengan penyebaran informasi berurutan dan Ketua Umum UNIKOM dengan melakukan penyebaran informasi serentak. Gaya kepemimpinan yang demokratis dari keduanya juga menciptakan komunikasi 2 arah yang menimbulkan feedback dari komunikasi.
3. Cara yang dilakukan petugas Protokoler dalam mengidentifikasi konflik yang mungkin muncul adalah dengan memahami indikator pematik konflik dan melakukan proyeksi atau dengan menggambarkan situasi yang mungkin terjadi. Ketua Umum UMB mempunyai indikator yaitu apabila melihat tidak sesuai attitude anggota yang dilakukan. Sedangkan KPM UNIKOM memiliki indikator apabila anggotanya tidak sesuai pada tugas dan tanggung jawab yang diberi. Ketidaksesuaian tuntutan acara juga menjadi indikator kemungkinan masalah akan muncul.

4. Peranan protokoler untuk mengatasi konflik tidak terlepas dari tujuan public relations dalam menjaga citra kampus. Penyelesaian konflik petugas protokoler memiliki cara yang berbeda. Ketua Umum KPM UMB melakukan perubahan personel ketika konflik terjadi, seperti kurangnya sikap anggotanya kepada pejabat kampus. Sedangkan Ketua Umum KPM UNIKOM melakukan perubahan prosedural dalam menghadapi konflik seperti ketidaksesuaian runtutan acara. Namun persamaan yang dilakukan adalah cara seorang pemimpin merespon konflik yaitu dengan menyelesaikan masalah lewat mediasi atau kompromi dan memberikan sikap terbukanya interaksi.
5. Perlunya manajemen konflik pada petugas protokoler karena dapat meningkatkan kinerja lalu mengembangkan keterampilan bakat dan emosi. manajemen konflik dapat belajar mengatur konflik dan paham alur menyelesaikan konflik dan agar terciptanya saling toleransi, menciptakan rasa harmonisasi dan kekeluargaan diantara petugas. Manfaat yang dirasakan juga adalah dapat meningkatkan kualitas hubungan pihak eksternal dan internal terutama peran Ketua Umum dalam menjaga kestabilan organisasi dan juga pendorong semangat serta dapat melakukan proyeksi kedepannya sehingga dapat menanggulangi kejadian tidak terduga.

Acknowledge

Berisi ucapan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang membantu penelitian Anda.

Daftar Pustaka

- [1] Arianto, A., Alfikri, M., & Muary, R. (2022). Komunikasi Persuasif Dalam Mengkampanyekan Protokol Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kesehatan Pasaman Barat. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2595-2604.
- [2] Corrylia Almira Rahma Raissa, Ahmadi D. Kegiatan Media Relations Dalam Mempertahankan Citra Positif. *J Ris Public Relations [Internet]*. 2022 Dec 20;59–66. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPR/article/view/1087>
- [3] Dewi, S. I. R., dkk. (2020). Komunikasi Keprotokolan dalam Pelaksanaan Upacara Wisuda di Universitas Padjadjaran. *JCommsci-Journal of Media and Communication Science*, 3(1), 26-38.
- [4] Ekawarna, E. (2018). Manajemen konflik dan stres. hak 78
- [5] Fahrimal, Y., & Safpuriyadi, S. (2018). Komunikasi Strategik Dalam Penyelesaian Konflik Agraria Di Indonesia. *Jurnal Riset Komunikasi*, 1(1), 109-127.
- [6] Fajar, Marhaeni. 2009. Ilmu Komunikasi Teori & Praktek. Jakarta: Graha Ilmu
- [7] Hutahaean, W. S., & SE, M. T. (2021). Teori Kepemimpinan. Ahlimedia Book. dan Manajemen Konflik. *MANDAR: Social Science Journal*, 1(2), 121-131.
- [8] Iresa, A. R., Utami, H. N., & Prasetya, A. (2015). Pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan (studi pada karyawan PT. T elektronik Indonesia, Tbk Witel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(1).
- [9] Khafifah, N. Strategi Public Relations PT Amsafe Indonesia dalam Membangun Citra Perusahaan (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- [10] Khoirunnisa H, Ardia M, Yulianti N. Pengelolaan Kesan Petugas Protokoler Berkarakter Islami. 2023;41–6.
- [11] Maulana, S. C., & Palapah, M. A. O. (2018). Strategi Marketing Public Relations Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bandung Barat. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 807-813.
- [12] Musaddad, A. (2020). Kepemimpinan Kepala Sekolah Perspektif Teori Kepemimpinan Perilaku (Studi Kasus Di Sebuah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Swasta Kabupaten Situbondo). Situbondo: STAI Cedekia Insani.
- [13] Nadia Haris. (2009). Face to Face Communication in Teens. 1–36.
- [14] Nisrin, N. H. 2023. Strategi Komunikasi Efektif Dalam Mengeksistensikan Badan

- Eksekutif Mahasiswa (BEM) Universitas Teknologi Sumbawa.
- [15] Nuwayyar, J. H., Wardhani, A. D. K., Wulansari, R. F. Z., & Claretta, D. (2022).
- [16] Persepsi Konsumen Pada Somasi Esteh Indonesia Terhadap Minat Beli Pelanggan di Surabaya. *Jurnal socia logica*, 1(2), 96-108.
- [17] Pangestuti, e. (2020). Penerapan strategi manajemen konflik oleh perawat pelaksana di rumah sakit (doctoral dissertation, stikes bina sehat ppni).
- [18] Purnomo, A. (2018). Pelaksanaan kebijakan komunikasi organisasi pemerintahan di Indonesia. *JURNAL NOKEN: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 11-26.
- [19] Putra, T. A. H. (2018). Kearifan Lokal Upacara Larungan Telaga Ngebel Dalam Membangun Harmonisasi Sosial Pada Masyarakat Ngebel Kabupaten Ponorogo (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- [20] Radjagukguk, D. L. (2022). Manajemen Konflik Dalam Komunikasi Organisasi.
- [21] SHOVAWI, M. L. (2022). Manajemen boarding school dalam Meningkatkan prestasi siswa dimadrasah aliyah negeri 1 kebumen skripsi.
- [22] Syahril, S. (2019). Teori-teori kepemimpinan. *Riayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 4(02), 208-215.
- [23] Setiyono, E., Prabaningrum, D., Nugraha, L. H., & Madyaningtyas, R. (2022). Peran Protokol UNNES Dalam Kegiatan di Universitas Negeri Semarang. *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 19(01).
- [24] Stake, R. (1995). *The art of case research*. Thousand Oaks, CA: SagePublications.doi: 10.2307/329758
- [25] Sudarmanto, E., Ningsih, S., Moridu, I., Irwansyah, R., Hasbi, I., Pattiapon, M. L., ...& Nurhayati, E. (2021). Manajemen Risiko.
- [26] Waeduloh, H. (2014). Manajemen Konflik dalam Perspektif Dakwah. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 15(1), 91-104