

Terminologi Protokoler

Rosidah, M.Si

Dalam sebuah kantor tidak lepas dari berbagai kegiatan, antara lain mulai dari menerima tamu, rapat, *opening ceremony* dalam sebuah seminar atau konferensi, kunjungan dari dan ke instansi, penandatanganan kontrak kerja, studi banding. Kegiatan tersebut perlu dirancang tata penyelenggaraannya supaya prosesnya dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Di samping itu pejabat, semua tamu undangan atau semua yang terlibat dalam sebuah acara tersebut akan merasa mendapatkan penghormatan yang layak. Oleh karena itu berbagai tahapan kegiatan perlu diatur. Tata aturan dan tata karma (etiket) mengenai penyelenggaraan acara dikenal dengan nama Protokol. Di dalam masyarakat protocol sering disamakan dengan pembawa acara (*master of ceremony*). Sesungguhnya pembawa acara merupakan bagian dari aktivitas protocol.

Awalnya protocol berarti suatu rule politeness yang berisi aturan, hukum atau perjanjian yang telah disepakati bersama dalam hubungan diplomatik. Menurut UU no. 8/ tahun 1987 Protokol adalah serangkaian aturan dalam kenegaraan atau cara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara, tata penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan atau kedudukannya dalam Negara, pemerintahan dan masyarakat. Dalam hubungan internasional, protocol diartikan perjanjian/persetujuan internasional. Kemudian dalam perkembangan fenomena istilah protocol dipakai dalam tata penyelenggaraan sebuah event organizer.

Perencanaan dan penyelenggaraan sebuah acara merupakan tugas tersendiri dan sebagai bagian dari prestise sebuah lembaga. Pada dasarnya penyelenggaraan protocol merupakan bentuk pelayanan kepada pihak lain dalam rangka pencapaian tujuan yang melekat pada acara itu sendiri. Sebuah lembaga mempunyai *brand images* yang perlu dibangun untuk dikenalkan dengan lembaga lain, salah satu cara, ketika lembaga tersebut berhubungan/ bekerjasama dengan pihak lain. Kerjasama tersebut, baik menyangkut kelembagaan dan perorangan selalu tidak lepas dari aktivitas protokoler. Pihak lain akan merasa ditempatkan pada posisinya (dihormati), diterima dengan baik, dihargai eksistensinya. Salah satu medianya adalah bagaimana lembaga tersebut memenuhi aturan-aturan dalam protocol. Dengan kerjasama disertai dengan aturan protokoler yang benar akan menambah percaya diri, memiliki *sense of respect* dalam menjaga brand image. Dengan image yang dibangun oleh lembaga akan dapat mempolakan pada sebuah budaya yang baik dalam upaya menjunjung peradaban.

Protokol dapat diklasifikasikan dalam berbagai bentuk, yang meliputi:

- a) formal/resmi; upacara kenegaraan, pelantikan pejabat/serah terima jabatan, MOU, seminar/lokakarya, konferensi, kunjungan pejabat, pembukaan rapat kerja,
- b) semi formal: social gathering (temu alumni, keakraban, pengajian-pengajaran, acara dinner/table manner),
- c) informal: acara ulang tahun, pesta kebun, dll). Kegiatan yang sering diselenggarakan dalam kantor pada umumnya bersifat resmi/dinas. Ada beberapa tujuan dalam protokoler, antara lain: sebagai bentuk penghormatan, kegiatan dapat berlangsung lancar dan terarah, meningkatkan kepercayaan/kewibawaan. Agar seluruh rangkaian kegiatan tersebut mempunyai dampak atau berkesan positif maka perlu sumber daya manusia yang benar-benar mumpuni dalam

kegiatan ini. Beberapa kualifikasi yang dibutuhkan, meliputi: a) mempunyai human relation bagus, b) mampu bekerjasama, c) mampu berpikir taktis, d) mempunyai wawasan luas dalam bidangnya, e) rasa tanggungjawab tinggi, f) berkomunikasi silancar, g) tidak mudah tersinggung, h) mau bekerja keras, i) disiplin waktu,

Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam protokoler. Ruang lingkupnya meliputi:

- a) tata acara,
- b) tata penghormatan
- c) tata ruang/tempat ,
- d) tata cahaya/suara,
- e) tata busana,
- f) konsumsi ,
- g) tata warkat,

Tata acara merupakan urutan/ tahapan dari setiap aktivitas dalam penyelenggaraan/ seremonial sebuah kegiatan. Rangkaian aktivitas tentu berbeda untuk acara pelantikan pejabat dengan pembukaan seminar atau upacara pembukaan konferensi/kongres. Sebagai contoh, misalnya upacara peresmian gedung: 1) laporan pemimpin proyek, 2) Sambutan pejabat tertinggi dari level bawah keatas (dekan, selanjutnya rektor atau gubernur dahulu kemudian menteri) 3) Peresmian penggunaan gedung dengan pemukulan gong atau penandatanganan naskah serah terima, 4) Ramah

tamah, 5) Peninjauan, 6) Penutup. Contoh tersebut tentu lain dengan tata acara pembukaan seminar.

Adapun tata penghormatan pada penyelenggaraan acara untuk tamu yang mempunyai kedudukan lebih tinggi ditempatkan pada urutan yang pertama. Namun ketika ada acara sambutan maka susunannya dibalik, yakni yang mempunyai kedudukan yang lebih rendah ditempatkan dimuka. Yang penting juga Pembawa Acara harus mampu menyusun kalimat yang sistematis dan menyebutkan dengan benar nama dan titel yang melekat pada pejabat tersebut.

Penataan ruang menjadi bagian penting karena harus disesuaikan antara banyaknya orang yang terlibat dalam acara dengan kapasitas ruangan. Perhatian ruangan tidakhanya pada tempat yang akan diselenggarakannya acara/gedungnya akan tetapi perlu dipersiapkan juga permasalahan kesiapan keamanan, penyesuaian kapasitas ruang parkir, ruang siding kalau diperlukan, serta kebersihan kamar kecil serta fasilitas lain. Selanjutnya perlu pengaturan tempat duduk. Tamu undangan, tempat MC, dan personil lainnya sesuai dengan perannya. Tamu VVIP /VIP ditempatkan pada tempat yang paling strategis untuk dapat menikmati acara yang berlangsung. Untuk susunan penempatan tempat duduk, pada prinsipnya untuk tempat duduk yang dihormati adalah disamping kanan yang mendampinginya. Apabila berderet, jumlah deretannya gasal maka yang paling tengah adalah yang paling dihormati, dan deretan kepinggir semakin menuju pada yang lebih rendah. Untuk tata cahaya dapat disesuaikan dengan kondisinya, apakah pagi, siang atau malam. Demikian juga tata suara hendaknya diperhitungkan bahwa para tamu yang duduk dibagian belakang pun dapat mendengar dan melihat prosesi jalannya acara.

Tata busana yang dipakai merupakan bentuk perhormatan baik pada pribadi yang memakai maupun wibawa lembaga. Kalau acara tersebut sangat formal maka akan lebih tepat kalau yang dipakai adalah pakaian dinas, akan tetapi kalau semi formal mungkin batik akan lebih tepat. Masalah pakaian akan sangat tergantung juga dengan tujuan berlangsungnya sebuah acara. Jenis pakaian apa yang harus dikenakan perlu informasikan kepada peserta dengan mencantulkannya dalam undangan yang disampaikan. Untuk masalah konsumsi perludisesuaikan dengan waktu pembuatannya, misalnya kalau acara malam, maka waktu pemesanannya sebaiknya jangan terlalu pagi, supaya menghindari kemungkinan makanan tersebut basi. Komposisi jenis makanan juga perlu dipertimbangkan dan menyesuaikan pada level mana para tamu undangannya.

Persoalan tatawarkat menyangkut keperluan korespondensi. Mungkin saja sebelum acara berlangsung sudah melakukan komunikasi melalui surat maupun berurusan dengan dokumentasi lain. Simpanlah dokumentasi yang akan diperlukan, walaupun ada dokumentasi yang dikirimkan jangan lupa difotocopy, / salinannya agar apa bilater jadi kehilangan / kerusakan ada gantinya. Panitia perlu memahami bagaimana menyusun arsip yang baik, supaya kalau diperlukan dapat mudah diketemukan. Yang paling aman adalah mengelompokkan dokumen sesuai dengan subye katau pokok soal.

Dalam membuat surat dinas perlu mematuhi Petunjuk Pelaksanaan (yang berlaku/ kalau ada dalam kantor). Biasanya untuk surat dinas menggunakan bentuk block style/semi block. Beberapa prinsip yang penting dapat diterapkan adalah:

- a) Pahami bagian-bagian surat (penulisan alamat yang dituju harus jelas, penyebutan nama harus benar, alamat harus jelas dan detail),
- b) Memakai kata baku,
- c) Susunan kalimat harus jelas dan sistematis dan,
- d) Lengkap (apa yang diperlukan harus termuat dalam surat),
Misalnya kalau panitia menghendaki iaturan pakaian, yang dicantumkan dalam surat. Kalau panitia membutuhkan dokumen yang perlu dibawa peserta / tamu undangan juga perlu dicantumkan, Kalau panitia menghendaki acara tepat, perlu mencantumkan aturan kedatangan, misalnya 15 menit sebelum acara peserta sudah ada di ruangan.

Perlu dipertimbangkan pula terkait dengan jeda antara pemberian undangan dengan waktu kegiatan acara. Hal ini penting untuk peserta dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan, mempelajari cara rapat serta menyusun jadwal mereka.