

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam melaksanakan tugasnya Protokol dan Komunikasi Pimpinan harus berpegang pada reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan (*Good Governance*) yang baik dibidang informasi dan komunikasi yang juga merupakan prasyarat bagi setiap unsur penyelenggara pemerintahan dalam melaksanakan pembangunan dalam mewujudkan aspirasi masyarakat mencapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Semua praktisi protokol disetiap badan publik harus dapat membuka informasi kepada masyarakat agar partisipasi masyarakat meningkat. Hal ini telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang keterbukaan Informasi menuntut Kementrian, Lembaga non kementrian dan lembaga lainnya serta pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk menyediakan dan memberikan informasi publik yang seluas-luasnya kepada masyarakat secara terbuka, mudah, murah dan sederhana.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di lingkungan Instansi pemerintah perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan mempertahankan standar pelayanan informasi dan komunikasi dengan tujuan menyelenggarakan fungsi pengelolaan informasi dengan baik sehingga publik akan memberikan dukungan yang positif.

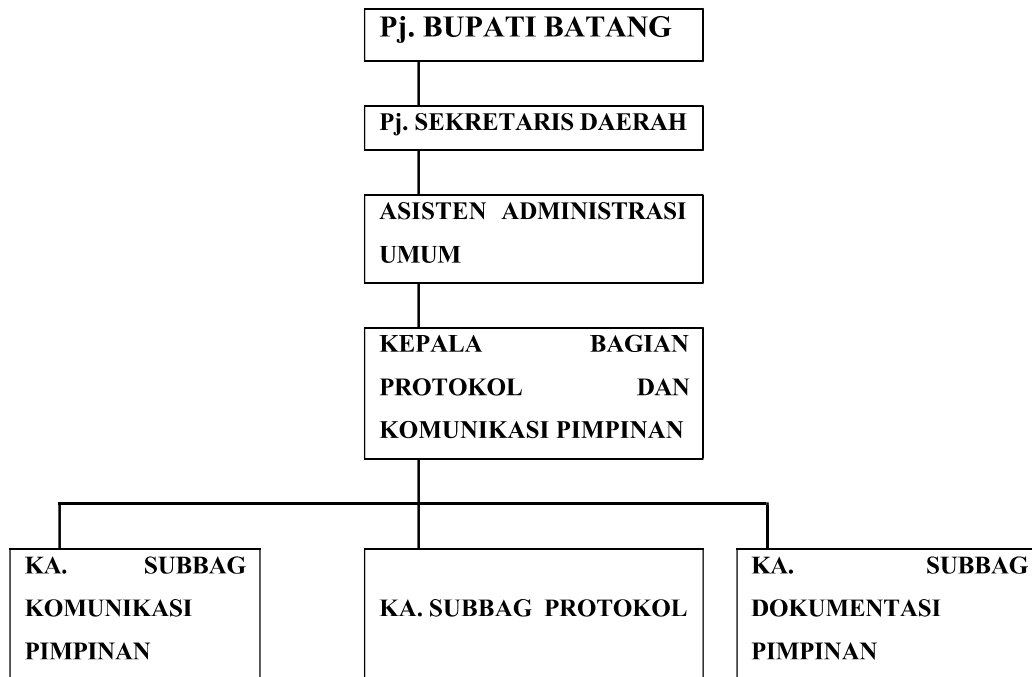
Terkait dengan pelayanan informasi dan komunikasi maka diperlukannya sumber daya manusia yang akan memberikan peranan penting dalam mencapai tujuan bagi organisasi khususnya pada pemerintahan. Hal ini menuntut organisasi khususnya dalam pemerintahan selalu berusaha untuk dapat menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan melaksanakan penilaian kinerja pegawai.

Dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan peran pegawai negeri sangatlah penting. Karena pegawai negeri merupakan bagian dari Aparatur Negara yang melaksanakan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional. Unsur manusia merupakan salah satu unsur yang penting, karena selalu berperan aktif dalam suatu organisasi.

Hal yang sama dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolan sebagai salah satu tugas dan fungsi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Batang, saat ini merupakan salah satu kebutuhan pokok dalam aktivitas kegiatan pemerintah, swasta maupun masyarakat. Asumsi ini disebabkan beberapa hal *Pertama* pelayanan keprotokolan merupakan perlakuan dan pengakuan terhadap seseorang sesuai dengan jabatan atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan atau masyarakat sesuai norma, etiket, tata krama dan nilai sosial budaya yang berlaku. *Kedua* pelayanan keprotokolan merupakan suatu pedoman atau aturan tentang tata tertib atau tatacara pergaulan yang bersifat secara global baik nasional maupun internasional. *Ketiga*, pelayanan protokol akan menciptakan suasana acara/kegiatan yang khidmat, teratur dan tertib.

Dalam hal ini bahwa peran Kepala Daerah dalam setiap acara maupun kegiatan lainnya adalah merupakan jabatan Pimpinan Tertinggi di suatu daerah. Kepala Daerah sebagai Pimpinan Tertinggi di daerah harus bisa memegang kendali atas semua kegiatan Pemerintah Daerah. Di Indonesia Pimpinan Daerah dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, dalam peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 87 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Batang, yaitu :

TABEL
STRUKTUR ORGANISASI
BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
SETDA KABUPATEN BATANG



SUMBER : Perbup Batang No. 87 Tahun 2019

Peraturan Daerah nomor 87 Tahun 2019 tersebut dalam pasal 26 menyebutkan tugas dan fungsi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yaitu:

1. Pelaksanaan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi.
2. Pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi.
3. Penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi.
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi umum yang berkaitan dengan tugasnya.

Mengingat begitu besar peranan dan petugas protokoler maka sangat diperlukan dalam penilaian kinerja dari pegawai tersebut, semakin pentingnya ketika organisasi akan melakukan reposisi pegawai, artinya bagaimana organisasi harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kinerja. Dari hasil analisis dalam penilaian kinerja akan bermanfaat untuk membuat program pengembangan SDM secara optimal. Dimana yang pada gilirannya kinerja pegawai akan mencerminkan derajat kompetisi dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien dalam menentukan kebijakan, karena dengan adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi akan meningkatkan produktivitas kerja yang pada akhirnya juga meningkatkan produktivitas suatu organisasi, tetapi produktivitas juga didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang maksimal, bisa dilihat dari tabel berikut:

TABEL
PEGAWAI NEGERI SIPIL DAN TENAGA HONORER
BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BATANG
TAHUN 2023

No.	PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	STRATA 2	2
2.	STRATA 1	7
3.	DIPLOMA IV	2
4.	DIPLOMA III	1
5.	SMA	5

SUMBER : DATA BKD KAB.BATANG TAHUN 2023

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang didominasi SMA membuat adanya keterbatasan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Bagian protokol atau disebut juga protokoler seharusnya dapat bekerja sesuai tingkat pendidikan yang ada sehingga para pegawai tersebut dapat bertanggungjawab penuh dan mahir

dengan apa yang dikerjakan sesuai dengan tingkat pendidikannya. Namun tidak sedikit dari para pegawai yang tidak memiliki pengalaman dalam bidang protokol yang membuat sebagian kurang memahami secara mendalam bidang kerjanya masing-masing. Pendidikan memegang peranan sangat penting di dalam meningkatkan sumber daya manusia yang handal.

Pentingnya organisasi pemerintahan tersebut sehingga untuk mewujudkan tujuan dari pemerintah itu sendiri diperlukan organisasi pemerintahan yang berlangsung secara tertib dengan ditandai adanya pengaturan, pembagian tugas, cara kerja dan hubungan antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain. Atau dengan kata lain diperlukan suatu manajemen pemerintahan yang baik agar pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat berjalan lebih lancar, cepat, tepat, efektif dan efisien, dapat mewujudkan dan melaksanakan tugas-tugas pemerintahan tersebut mutlak diperlukan adanya aparatur pemerintah yang mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi salah satu faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah kompetensi yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintahan tersebut. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan dan ketrampilan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut pekerjaan.

Kompetensi juga sebagai kemampuan aparatur pemerintahan khususnya petugas protokoler diharapkan untuk dapat menghasilkan pekerjaan pada tingkat yang lebih memuaskan termasuk kemampuan dalam mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan, menunjukkan karakteristik pengetahuan serta ketrampilan yang dimiliki atau dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas, menjelaskan apa yang dilakukan seseorang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mendefinisikan karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu dalam menjalankan tugas sehingga mencapai standar kualitas kerja, Wibowo (2007).

Menurut Budiman Sanusi (Wikipedia, 2011), “bahwa kompetensi keseluruhan pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan sikap yang ditampilkan oleh orang-orang yang sukses atau berhasil dalam mengerjakan suatu tugas dengan prestasi kerja yang optimal”. Sementara berkenaan dengan kompetensi dapat dijelaskan bahwa masih banyak pegawai yang memiliki kompetensi tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya terutama dengan bidang kerja yang dilakukan oleh pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Batang, tentu menginginkan adanya peningkatan kinerja yang lebih baik lagi, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada publik melalui kompetensi petugas protokoler perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan terutama melalui program pelatihan dan pendidikan agar pegawai mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan fungsinya, terutama dengan bidang kerja yang dilakukan oleh petugas protokoler.

Kinerja juga dipengaruhi oleh budaya organisasi. Terkait dengan Budaya organisasi pada petugas protokoler ini merupakan hal sangat penting bagi pelaksanaan tugas sehari-hari, dikarenakan keseharian aktivitas petugas protokoler menyiapkan serta melayani semua kebutuhan para pejabat pemerintahan seperti contohnya Bupati, Walikota, Gubernur sampai dengan Presiden. Budaya organisasi yang kuat dari seorang petugas protokoler merupakan pembangkit semangat yang paling berpengaruh dalam menuntun perilaku karena dapat membantu para pegawai melakukan pekerjaan-pekerjaannya dengan lebih baik, nilai-nilai budaya dapat diterjemahkan sebagai filosofi usaha, asumsi dasar, slogan atau moto organisasi, tujuan umum organisasi dan prinsip-prinsip yang menjelaskan usaha. Nilai-nilai tersebut apabila dianut dan dilaksanakan secara bersama oleh pemimpin dan anggota organisasi dapat memperkuat budaya organisasi. Suatu budaya yang kuat ditandai oleh nilai-nilai inti organisasi yang dipegang kukuh dan disepakati secara luas. Semakin banyak anggota organisasi yang menerima nilai-nilai inti dan semakin besar komitmen mereka terhadap nilai-nilai tersebut, semakin kuat suatu budaya. Suatu budaya yang kuat akan memiliki pengaruh yang besar dalam sikap anggota organisasi dibandingkan dengan budaya yang lemah.

Menurut Robbins (2008) mengemukakan bahwa budaya organisasi mencerminkan sifat-sifat dan ciri-ciri yang dirasa terdapat dalam lingkungan kerja dan timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak, dan dianggap mempengaruhi perilaku serta kepribadian organisasi. Menurut Melville Herskowitz dalam Kusdi (2011) mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah sebuah struktur yang menggambarkan keyakinan, perilaku, pengetahuan, sanksi, nilai-nilai yang mengatur cara hidup anggota organisasi.

Schein (1998) dalam Kusdi (2011) mengemukakan bahwa gagasan dasar yang terkandung dalam hampir semua definisi kultur organisasi adalah adanya sesuatu yang dimiliki ataupun yang dijadikan pegangan bersama oleh anggota-anggotanya (*shared or held in common*). Setiap organisasi memiliki budaya organisasi yang berfungsi membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini berarti budaya organisasi yang berfungsi membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini berarti budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Budaya organisasi juga mempengaruhi sikap dan perilaku anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja pegawai.

Dalam menghasilkan kinerja yang baik petugas protokoler dituntut untuk dapat bekerja lebih optimal maka dari itu dibutuhkan disiplin kerja yang bagus agar tujuan organisasi dapat tercapai. Malayu S.P. Hasibuan (2008) kedisiplinan adalah adanya kesadaran dan kesediaan seorang pegawai untuk mentaati segala peraturan dan norma-norma yang ada dalam suatu organisasi pemerintah. Dengan adanya hal ini akan mendorong gairah atau semangat kerja, dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi. Petugas protokoler dengan semangat yang tinggi merasa bahwa mereka diikutsertakan pada tujuan organisasi yang patut diberi perhatian serta usaha-usaha mereka dikenal dan dihargai.

Petugas protokoler dengan semangat yang tinggi memberikan sikap yang positif, seperti kesetiaan, kegembiraan, kerjasama, kebanggaan dalam Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Batang dan ketaatan kepada kewajiban.

Disiplin kerja yang dilakukan oleh para petugas protokoler merupakan salah satu bentuk pengelolaan SDM yang baik dan harus diupayakan untuk menunjang kualitas SDMnya serta mampu berorientasi pada kepuasan pelayanan juga mampu peningkatan loyalitas pelayanan. Disamping itu pula kedisiplinan merupakan bentuk pengendalian diri khususnya untuk petugas protokoler dan pelaksanaan yang teratur serta menunjukkan tingkat kesungguhan kerja petugas protokoler dalam organisasi. Disiplin kerja mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan perusahaan maupun tuntutan tugas yang terdapat dalam pekerjaan (Simamora,2004:610).

Disiplin merupakan sarana untuk kepribadian petugas protokoler agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik dan berdisiplin tidak berbentuk dalam waktu yang lama salah satu proses untuk membentuk kepribadian tersebut dilakukan melalui proses latihan. Latihan tersebut dilaksanakan bersama antar pegawai, pimpinan dan seluruh personil yang ada dalam organisasi tersebut.

Dari hasil penelitian terdahulu mengenai disiplin kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai oleh Natasya Primananda (2014), hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari ketiga variabel tersebut. Penelitian lain oleh Miftahuddin (2015) dengan judul pengaruh kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan implikasinya terhadap Kinerja Kantor Pusat Operasional PT. Bank Aceh, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan budaya organisasi baik secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kompetensi dan budaya organisasi baik

secara simultan maupun parsial berpengaruh secara signifikan (positif) terhadap kinerja organisasi pada Kantor Pusat Operasional PT. Bank Aceh.

Permasalahan budaya organisasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Batang terkait dengan belum optimalnya pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait dengan berbagai program-program yang masih belum dapat terealisasi dengan baik, terutama dalam mengkomunikasikan berbagai program yang dilakukan pimpinan kepada petugas protokoler untuk selanjutnya direalisasikan kepada masyarakat masih ditemukan miss komunikasi sehingga berdampak pada waktu kerja dan kualitas kerja yang menurun, selain itu masih dijumpai adanya oknum petugas protokoler yang tidak mampu bekerja secara profesional seperti datang terlambat atau mangkir kerja, masih ditemukan petugas protokoler yang tidak ikut apel, cara berpakaian petugas protokoler yang tidak rapi dan meninggalkan kantor sebelum jam kantor berakhir.

Permasalahan ini secara langsung dapat berdampak pada kinerja dari petugas protokoler yang menurun apabila tidak diberikan sanksi secara tegas. Budaya organisasi yang ada selama ini akan berfungsi efektif apabila para petugas protokoler dapat menerapkan budaya organisasi sebagai suatu kebiasaan dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Permasalahan kinerja petugas protokoler dapat dilihat dari masih adanya petugas protokoler yang keluar kantor diwaktu jam kerja dengan kepentingan pribadi. Rendahnya disiplin petugas protokoler dari hasil pengamatan awal dilapangan menunjukkan bahwa petugas protokoler pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Batang masih ada beberapa petugas protokoler yang datang tidak tepat waktu, yang menyebabkan tertundanya pekerjaan yang seharusnya diselesaikan tepat pada hari itu juga. Selain itu ada pula petugas protokoler yang tidak dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Ketika seorang petugas protokoler tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan mengandalkan tugas yang dibebankan kepada petugas protokoler lain ini kurang akuratnya data dan juga informasi karena masih sering terjadi kesalahan data,

serta lambannya penyesuaian terhadap perubahan paradigma pada birokrasi maka hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas protokoler pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Batang dinilai sangat belum optimal.

Bertolak dari permasalahan yang timbul di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Batang harus diupayakan agar semua itu dapat diatasi dengan baik, maka diperlukan upaya-upaya seperti membangkitkan budaya yang positif sebagai penyemangat masing-masing petugas protokoler, peraturan dan sanksi yang tegas demi terciptanya disiplin kerja yang tinggi, memberikan upaya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas protokoler itu sendiri, membangun budaya organisasi yang lebih baik dan inovatif dengan baik dan menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif sangat perlu untuk dilakukan agar terciptanya kenyamanan dalam bekerja. Keadaan di ataslah yang melatarbelakangi penulis untuk mengadakan penelitian yang selanjutnya.

Ada beberapa bahan kerja yang menunjang kinerja Protokol tetapi tidak maksimal diterapkan, dapat dilihat di tabel berikut :

Bahan Kerja, Perangkat Kerja dan Hasil Kerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang

No.	Bahan Kerja	Hasil Kerja
1	Materi Rencana Kerja Bagian dan Sub Bagian	Ada dan Lengkap
2	Materi disposisi dan arahan Pimpinan	Ada dan Belum Lengkap
3	Materi Hasil Kerja Bawahan	Ada dan Belum Lengkap
4	Materi data dan Informasi yang disampaikan oleh masing-masing Unit Kerja	Ada dan Belum Lengkap
5	Materi Naskah-Naskah Dinas yang berkenan dengan ruang lingkup Tugas	Ada dan Belum Lengkap

SUMBER : BAGIAN PROKOMPIM SETDA KAB.BATANG TAHUN 2023

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah- masalah sebagai berikut:

1. Materi rencana kerja yang dimiliki oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang masih terbatas atau belum sesuai dengan kebutuhan sebagaimana mestinya.
2. Sumber daya manusia (SDM) pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang belum terlihat maksimal.
3. Rendahnya kualitas pendidikan membuat adanya keterbatasan keterampilan dan pengetahuan pegawai.
4. Kurangnya komunikasi atau miskomunikasi antar anggota. Hal tersebut dapat disebabkan dari belum adanya persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai dan penyelenggara acara.

Dimana yang dinilai melalui Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan Pasal 3 (b) bahwa pengaturan keprotokolan bertujuan untuk memberikan pedoman penyelenggaraan suatu acara agar berjalan tertib, rapi, lancar, dan teratur sesuai dengan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku, baik secara nasional maupun internasional. Namun materi rencana kerja yang dimiliki oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang masih terbatas atau belum sesuai dengan kebutuhan sebagaimana mestinya. Maka dari itu sudah selayaknya petugas protokol harus responsif, dinamis, dan solutif agar tujuan dapat tercapai. Oleh sebab itu, petugas protokol harus mampu beradaptasi dengan kondisi yang ada. Dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan Pasal 1 ayat 2 bahwa acara kenegaraan adalah acara yang diatur dan dilaksanakan oleh panitia Negara secara terpusat, dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden, serta Pejabat Negara dan undangan lain. Sedangkan sumber daya manusia (SDM) pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang belum terlihat maksimal. Maka diperlukan dukungan sumber daya manusia (SDM) yang menguasai pada bidangnya serta keterampilan yang diperlukan.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Materi rencana kerja yang dimiliki oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang masih terbatas atau belum sesuai dengan kebutuhan sebagaimana mestinya.
2. Sumber daya manusia (SDM) pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang belum terlihat maksimal.
3. Rendahnya kualitas pendidikan membuat adanya keterbatasan keterampilan dan pengetahuan pegawai.

4. Kurangnya komunikasi atau miskomunikasi antar anggota. Hal tersebut dapat disebabkan dari belum adanya persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai dan penyelenggara acara.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimana Organisasi Protokol dalam melaksanakan tugas?
- 2 Apa Saja Kendala yang dihadapi Protokol dalam melaksanakan tugas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka Peneliti mengidentifikasi tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Upaya Organisasi Protokol dalam Pelaksanaan tugas.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Organisasi Protokol dalam Pelaksanaan tugas

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang ingin dicapai, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang ilmu sosial dan politik, serta sebagai tambahan informasi dan bahan bacaan bagi yang membutuhkan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Memperluas dan memperdalam bidang Keprotokolan dan memberikan tambahan ilmu bagi Peneliti.

b. Bagi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

Instansi dapat mengawasi efektivitas pelaksanaan peranan Keprotokolan dalam melaksanakan kegiatan atau acara.

c. Lembaga Pendidikan

Untuk referensi atau penelitian yang akan datang khususnya Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

d. Pihak Lain

Peneliti berharap hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi pihak yang perlu mengembangkan pengetahuan lebih lanjut dan dapat digunakan untuk membuat perbandingan untuk situasi serupa.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Hafid Safi'I pada tahun 2013 melakukan penelitian untuk mencari tentang Budaya Organisasi Di Kantor urusan Agama Kecamatan sayegen Sleman Yogyakarta. Adapun tujuan dari penelitian Hafid safi'I, yaitu untuk mengetahui tentang budaya organisasi dan pengeolaannya pada instansi tersebut. Dari hasil penelitian Hafid Safi'i hasil yang dicapai adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di kantor regional 1 badan kepegawaian negara Yogyakarta dengan jumlah 73 pegawai. Pada penelitian ini juga menggunakan angket atau angka-angka pada hasil akhir. Sedangkan calon peneliti akan meneliti tentang budaya kerja di kantor urusan agama kecamatan Tammerodo Sendana, dalam penelitian yang akan digunakan yaitu kualitatif berupa wawancara dan dokumentasi yang akan dibuat dalam bentuk kata-kata.

Adinda Shela Anugrah pada tahun 2015 melakukan penelitian untuk mencari tahu tentang Pengaruh Implementasi Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Dr. Hasan Saikin Bandung. Hasil penelitian Adinda Shela Anugrah hasil yang dicapai proses implementasi kementerian agama kabupaten banyumas, integrasinya ditunjukkan dengan menyelesaikan problem kerja, mematuhi aturan serta profesionalisme ditunjukkan dengan kinerja aparatur sipil. Adapun perbedaan yang skripsi yang dilakukan oleh Adinda Shela Anugrah dengan proposal calon peneliti yaitu Adinda meneliti Budaya kerja dan sumber daya manusia pada RSUD Dr. Hasan Salikin Bandung sedangkan calon peneliti ingin meneliti tentang Budaya Kerja dalam meningkatkan kinerja Pegawai KUA Kecamatan Tammerodo Sendana.

Charry Pujiani pada tahun 2014 melakukan penelitian untuk mencari tahu tentang Analisis Budaya Kerja PT Bank Mandiri Tbk (Persero) Kanwil x Makassar. Penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan tentang penerapan budaya kerja pada PT Bank yaitu budaya TIPCE itu sendiri. Dari hasil penelitian Charry Pujiani hasil penelitian yang dicapai adalah ada perubahan yang cukup signifikan dari Bank mandiri itu sendiri. Oleh bank mandiri yang tentunya merupakan hasil transformasi budaya yang baru kebudaya yang baru. Dan tentunya dengan adanya budaya TIPCE itu sendiri mampu memberi kinerja pada perusahaan menjadi lebih baik dari budaya kerja yang lalu. Adapun perbedaan antara skripsi yang dilakukan oleh Charry Pujati dengan calon peneliti yaitu Charry Pujati melakukan penelitian di PT Bank Mandiri Tbk (Persero) Kanwil x Makassar. Sedangkan Calon peneliti melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tammerodo Sendana.

Fajar Pramukti Putra pada tahun 2016 melakukan penelitian untuk mencari tahu tentang Budaya Kerja dan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Universitas Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja pegawai akademik di Biro Akademik dan kemahasiswaan Universitas lampung dan juga bagaimana pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung. Adapun Perbedaan antara skripsi yang dilakukan oleh Fajar Pramukti Putra dengan calon

peneliti yaitu Fajar Pramukti Putra melakukan penelitian di Universitas Lampung dengan meneliti tentang pengaruh budaya kerja dan kepemimpinan, penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif Kuantitatif. Sedangkan calon peneliti ingin meneliti tentang Analisis Budaya kerja pada kantor Urusan Agama Kecamatan Tammerodo Sendana, tipe penelitian yang digunakan yaitu deskriptif Kualitatif.

Muhammad Diast Reyhanrafif (2021) dengan judul skripsi “Manajemen Redaksi Media Olahraga Dalam Pemberitaan Pembatalan Kompetisi Liga Sepakbola Nasional Tahun 2020 Akibat Pandemi Covid-19”. Penelitian ini memanfaatkan teori Manajemen dengan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian, terungkap bahwa redaksi keempat media tersebut melaksanakan manajemen redaksi dengan mengikuti serangkaian tahapan, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, hingga pengawasan.

Dhenok Esthi Prasetyanti (2018) dengan judul skripsi “Manajemen Redaksi Media Online Tirto.id Dalam Upaya Mewujudkan Jurnalisme Data”. Dalam penelitian ini, Paradigma Konstruktivisme digunakan sebagai dasar teori dengan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dari penelitian ini, terlihat bahwa tirto.id menerapkan kegiatan manajemen redaksi dengan melibatkan tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Salah satu kelebihan yang tampak pada tahap perencanaan yang dilakukan oleh tirto.id adalah penerapan sistem aturan bagi setiap tim, yang berperan penting dalam mendukung proses produksi berita. Sistem aturan ini berlaku untuk semua produk berita tirto.id, termasuk hard news, current issue, mild news, dan juga dalam jurnalisme data seperti indepth reporting.

Fakhrurrazi (2019) dengan judul skripsi “Manajemen Redaksi Pada Portal Berita WWW.LPMDINAMIKA.CO Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Kampus Bagi Mahasiswa UINSU”. Penelitian ini didasarkan pada teori manajemen oleh Henry Fayol dengan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pengelolaan redaksi LPM Dinamika memiliki beberapa kendala yang perlu diperbaiki di masa mendatang. Tujuannya adalah untuk

memastikan agar warga kampus selalu mendapatkan informasi yang akurat secara kontinu dan berkelanjutan.

Dr. Djujur Luciana Radjagukguk (2020) dengan judul Strategi manajemen redaksi radar depok.com dalam menghadapi persaingan di era digitalisasi. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif dengan Teori manajemen Tommy Suprpto. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen redaksi yang dilakukan radardepok.com dalam menghadapi persaingan di era digitalisasi adalah dengan melakukan rapat setiap hari, malam hari, pagi hari, dan sore hari dengan beberapa tahap yang dilakukan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi dan pengawasan.

Riandi Permana (2019) dengan judul skripsi “Manajemen Strategi Redaksi Riau.24.com Dalam Menghadapi Persaingan Media Online” Penelitian ini mengadopsi teori Manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa media Riau24.com menerapkan manajemen POAC. Dalam tahap perencanaan (Planning), media Riau24.com mengadakan rapat redaksi yang dipimpin oleh pemimpin redaksi atau Koordinator liputan untuk merencanakan berita yang akan disusun. Setelah tahap perencanaan, langkah selanjutnya dalam manajemen POAC adalah pengorganisasian (Organizing), di mana struktur organisasi ditentukan dan tugas pekerjaan dibagi. Pelaksanaan (Actuating) merupakan tahap berikutnya, di mana tugas-tugas yang telah direncanakan, seperti peliputan, penulisan, dan penyuntingan naskah berita, dijalankan sesuai dengan rencana. Terakhir, tahap pengawasan (Controlling) dilakukan oleh pimpinan untuk memastikan bahwa kegiatan atau pekerjaan yang telah direncanakan berjalan sesuai rencana dan melakukan evaluasi terhadap hasil yang telah dicapai.

1.5.2 Organisasi

Dalam ilmu-ilmu sosial, organisasi dipelajari oleh periset dari berbagai bidang ilmu, terutama sosiologi, ekonomi, ilmu politik, psikologi, dan manajemen. Kajian mengenai organisasi sering disebut studi organisasi (organizational studies), perilaku organisasi (organizational behaviour), atau analisa organisasi (organization analysis). Teori organisasi adalah studi tentang bagaimana organisasi menjalankan fungsinya dan bagaimana mereka mempengaruhi dan dipengaruhi oleh orang-orang yang bekerjasama didalamnya ataupun masyarakat dilingkup kerja mereka.

Teori organisasi adalah suatu konsepsi, pandangan, tinjauan, ajaran, pendapat atau pendekatan tentang pemecahan permasalahan, ataupun segala sesuatu yang memerlukan pemecahan dan pengambilan keputusan, sehingga organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah disepakati dan ditetapkan. Teori organisasi merupakan teori yang berusaha untuk menerangkan atau meramalkan bagaimana organisasi dan orang – orang didalamnya berperilaku dalam berbagai struktur organisasi budaya dan lingkungan. Studi tentang organisasi sudah dipelajari sejak lama dan senantiasa berkembang sesuai dengan keadaan jaman. Konsep dari teori organisasi sebenarnya sudah ada pada abad 19 sehingga konsep tersebut dikenal dengan nama teori organisasi klasik.

Teori organisasi klasik menjelaskan tentang konsep dan pemahaman teori tentang organisasi di era kuno yang konsepnya lebih menitikberatkan pada tugas - tugas khusus disetiap anggota dalam organisasinya. Organisasi yang ideal dirumuskan oleh teori-teori klasik sangatlah birokratik dengan tingkat spesialisasi peran yang tinggi serta menyederhanakan kerja, sentralisasi kekuasaan, dan informasi yang tinggi. Karena kecilnya rentang pengendalian yang direkomendasikan, maka pasti terjadi hirarki kekuasaan yang Panjang dengan relative besarnya jenjang kekuasaan.

Pengendalian harus dicapai melalui peraturan -peraturan formal, perumusan peran dan penyederhanaan kerja yang disertai jaminan pengawasan yang ketat serta suatu system yang insentif dan saksi. Berisi deskripsi tentang analisis situasi atau kondisi obyektif subyek pembahasan, isu dan fokus kajian, rumusan masalah, tujuan dari fakta sosial yang eksis yang didukung dengan data-data kualitatif maupun kuantitatif, serta didukung dengan literature review yang relevan.

Definisi Organisasi menurut Teori Klasik: Organisasi merupakan struktur hubungan, kekuasaan-kekuasaan, tujuan-tujuan, peranan-peranan, kegiatankegiatan, komunikasi dan faktor-faktor lain apabila orang bekerja sama. Teori organisasi klasik berkembang dengan dilatarbelakangi adanya revolusi industri yang berkembang pesat di benua eropa sejak mulai ditemukannya mesin uap oleh James Watt pada awal tahun 1800-an. Penemuan ini memicu munculnya industri – industri besar yang menampung banyak pekerja sehingga dibutuhkan adanya suatu metode pembagian kerja yang didasarkan pada kemampuan, kapasitas dan kompetensi dari pekerja, sehingga munculnya spesialisasi. Teori organisasi klasik memiliki asumsi bahwa organisasi selalu memiliki susunan yang rasional dan logis, baik secara ekonomis maupun pencapaian efisiensi. Dengan kata lain, bagi teori organisasi klasik rasionalitas, efisiensi dan keuntungan ekonomis adalah tujuan organisasi. Sejalan dengan tujuan yang demikian, manusia juga diasumsikan bertindak laku atau bertindak secara rasional pula. Jika manusia dipandang sebagai makhluk yang rasional maka akan mudah bagi pihak manajemen untuk mencapai kepentingan - kepentingannya, terutama peningkatan produktifitas melalui peningkatan upah dan insentif bagi pihak pekerja.

Teori Organisasi Klasik memusatkan perhatiannya pada penciptaan suatu himpunan teknik-teknik yang rasional, yang diperlukan dalam mengembangkan baik struktur maupun proses dan juga mengarahkan suatu bentuk koordinasi yang mampu mengintegrasikan hubungan-hubungan antara bagian dari suatu organisasi. Teori Klasik sangat meyakini bahwa jika teknik dan pendekatan yang rasional dapat diwujudkan maka organisasi akan dapat berjalan lebih baik dalam pencapaian tujuan. Pusat perhatian utama bagi para pemikir teori organisasi klasik ini adalah organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis. Hal ini dapat dipahami karena organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis itu,

selain mudah dipelajari juga mengharuskan adanya proses dan struktur yang rasional untuk mencapai efisiensi. suatu ciri yang selalu melekat pada organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis. Meskipun demikian, pada perkembangannya kemudian lingkupnya meluas pada semua tipe organisasi, tetapi tetap dengan esensi yang sama, yaitu menekankan segi rasionalitas dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.

Teori Organisasi Klasik sepenuhnya menguraikan anatomi organisasi formal. Empat unsur pokok yang selalu muncul dalam organisasi formal:

- a) Sistem kegiatan yang terkoordinasi
- b) Kelompok orang
- c) Kerjasama
- d) Kekuasaan dan Kepemimpinan

Sedangkan menurut penganut teori klasik suatu organisasi tergantung pada empat kondisi pokok: Kekuasaan, Saling melayani, Doktrin, Disiplin. Melalui asumsi – asumsi tersebut maka yang dijadikan tiang dasar penting dalam organisasi formal adalah:

- a) Pembagian kerja (untuk koordinasi);
- b) Proses Skalar dan Fungsional (proses pertumbuhan vertikal dan horizontal);
- c) Struktur (hubungan antar kegiatan);
- d) Rentang Kendali (berapa banyak atasan bisa mengendalikan bawahan).

Munculnya revolusi industri di benua Eropa memunculkan beberapa studi dari berbagai macam disiplin ilmu yang berkaitan dengan teori – teori organisasi. Dalam lapangan ekonomi misalnya, karya Adam Smith berjudul "An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nation", diakui telah membawa arah baru kerangka pengetahuan mengenai organisasi pada masa itu.

Teori Organisasi Klasik Henri Fayol Henri Fayol (1841-1925) seorang industrialis dari Perancis dan juga seorang insinyur pertambangan, merupakan salah satu dari beberapa perintis teori organisasi yang sangat dikenal. Karya terpentingnya diterbitkan dalam bahasa Perancis pada tahun 1916, tetapi baru mendapat sambutan dari

kalangan yang luas ketika diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris pada tahun 1949 dibawah judul "General and Industrial Administration". Fayol mengembangkan teori yang memusatkan perhatiannya pada pemecahan fungsional kegiatan administrasi. Menurut Fayol kegiatan administrasi dapat dipecah secara fungsional dalam lima fungsi, yaitu:

1. Planning atau perencanaan,
2. Organizing atau pengorganisasian,
3. Command atau perintah,
4. Coordination atau koordinasi,
5. Control atau pengawasan

Kelima elemen fungsional dari administrasi ini kemudian menjadi dasar-dasar bagi fungsi-fungsi dasar manajemen. Masih dalam karyanya yang sama, Fayol juga mengemukakan empat belas prinsip-prinsip yang menyeluruh yang dipergunakan sebagai petunjuk bagi manajer. Empat belas prinsip atau asas manajemen itu adalah:

1. Pembagian kerja. Di dalam organisasi harus diciptakan tenaga kerja yang memiliki spesialisasi yang mengutamakan pekerjaan untuk mencapai tingkat efisiensi yang lebih tinggi.
2. Wewenang dan tanggung jawab. Otoritas atau wewenang adalah hak untuk memberikan perintah, sedangkan kekuasaan diperlukan untuk menciptakan kepatuhan.
3. Disiplin. Disiplin merupakan hal yang sangat esensial agar kegiatan dapat berjalan lancar, tanpa adanya disiplin tidak akan dapat berhasil baik.
4. Kesatuan dalam perintah. Setiap orang hanya menerima dari seorang atasan.
5. Kesatuan arah. Dalam suatu organisasi haruslah hanya ada satu arah dan satu rencana bagi semua kelompok kegiatan dalam upaya pencapaian tujuan yang sama.

6. Mengutamakan kepentingan umum (general interest) di atas kepentingan individu. Kepentingan pekerja secara perorangan atau kelompok pekerja haruslah berada di bawah kepentingan organisasi secara keseluruhan.
7. Pemberian upah bagi pekerja. Upah sebagai kompensasi kerja harus dilakukan secara jelas dan sejauh mungkin dapat memberikan kepuasan baik bagi pekerja maupun bagi organisasi kerja atau perusahaan.
8. Sentralisasi. Sentralisasi merupakan hal yang penting bagi organisasi dan hal itu merupakan konsekuensi logis dari adanya proses pengorganisasian.
9. Rantai perintah. Terdapat rantai perintah yang menghubungkan atasan dengan bawahan yang hirarkhis berdasarkan pemilikan wewenang yang berbeda, makin ke bawah wewenang itu makin terbatas.
10. Ketertiban. Organisasi haruslah menjadi tempat yang tertib bagi setiap individu yang menjadi anggotanya.
11. Keadilan. Keadilan dan rasa keadilan harus diupayakan ada dan dirasakan setiap anggota dalam organisasi.
12. Kestabilan masa kerja pekerja. Waktu sangat diperlukan oleh pekerja untuk beradaptasi dengan tugas dan pekerjaannya serta untuk mendapatkan hasil yang efektif.
13. Inisiatif. Pada semua tingkatan kepemimpinan organisasi, semangat dan energi haruslah diperbesar dengan inisiatif.
14. Semangat jiwa kesatuan atau korps. Prinsip ini menunjuk pada kebutuhan akan kerja kelompok dan memelihara hubunganhubungan antar anggota dalam organisasi.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut dapat dilihat bahwa tujuh prinsip diantaranya berkaitan dengan rantai perintah dan alokasi kewenangan. Sedangkan dua prinsip lainnya berkaitan dengan keadilan dalam sistem dan dua lainnya berkaitan dengan stabilitas dan ketertiban. Menurut Fayol, jumlah dari prinsip-prinsip tersebut tidaklah merupakan harga mati, artinya jika dari pengalaman ternyata muncul prinsip baru, maka penambahan prinsip itu bukanlah masalah yang penting.

Menurut Fayol prinsip-prinsip tersebut sifatnya luwes dan dapat diadaptasikan sesuai dengan kebutuhan dan karena itu, bagi Fayol Perilaku dan Teori Organisasi dimungkinkan ada penambahan prinsip yang muncul dari pengalaman yang ada. Menurut Fayol, hal yang lebih penting adalah bahwa prinsip-prinsip dapat diterapkan dalam setiap organisasi. Ini merupakan hal yang baru dalam perkembangan teori organisasi karena asas universalitas mulai dikenal dan dipergunakan dalam perkembangan dan penerapan teori organisasi.

Pemikiran Fayol tentang prinsip-prinsip organisasi juga dikemukakan oleh James D Mooney dan Alan C Reiley, dua orang manajer dari General Motors di Amerika Serikat. Pemikiran Mooney dan Reiley berdasarkan pengalaman, memusatkan perhatiannya pada pengembangan struktur organisasi yang piramidal, yang ditandai oleh adanya delinasi otoritas secara jelas, pengembangan tugas-tugas secara khusus dan penggunaan staf khusus yang lebih besar. Berbeda dengan Weber yang menempatkan pembagian kerja sebagai kekuatan utama yang menggerakkan organisasi, Mooney dan Reiley melihat koordinasi sebagai aspek penting dalam setiap gerak dari organisasi. Dalam pandangan mereka, koordinasi merupakan "induk" dari berbagai prinsip lainnya, terutama dalam mendukung pelaksanaan fungsi yang saling berbeda tetapi saling terintegrasi dalam organisasi secara lancar. Prinsip-prinsip utama dari organisasi menurut Mooney dan Reiley meliputi:

- a) Prinsip koordinasi yang diperlukan untuk menyatukan berbagai tindakan dalam mencapai tujuan yang obyektif;
- b) Prinsip jenjang yang menggambarkan susunan hirarkhis dari organisasi maupun dalam pendelegasian wewenang;
- c) Prinsip penyusunan fungsi dalam pengorganisasian tugastugas kedalam unit-unit departemental;
- d) Prinsip staf yang menunjukkan adanya perbedaan antara lini dan staf yang memiliki tugas berbeda, lini memiliki tugas pelaksana dari wewenang yang diberikan, sedangkan staf bertugas memberikan saran dan informasi.

Berdasarkan berbagai pemikiran yang dikemukakan di atas secara jelas menunjukkan jika gerakan manajemen ilmiah mengarah pada upaya maksimalisasi keluaran dan minimalisasi masukan pada tingkat pelaksanaan kegiatan, pendekatan yang dikemukakan oleh Fayol dan para pemikir yang sepaham dengannya, lebih banyak mengarah pada meletakkan dasar-dasar yang kokoh bagi sejumlah besar prinsip-prinsip administrasi, yang memiliki penggunaan secara universal sifatnya dan dapat diterapkan pada tingkat organisasi. Jadi, prinsip-prinsip administrasi ini tidak hanya dapat diterapkan pada organisasi industri dan organisasi bisnis saja, tetapi dapat berlaku pada semua jenis organisasi.

Teori klasik terutama menaruh perhatian pada organisasi formal. Organisasi dipandang terbebas dari pengaruh lingkungan. Hasil dan perubahan serta respon dari suatu rangsangan senantiasa dapat diperkirakan sebelumnya. Jadi, dalam pandangan teori klasik, organisasi itu merupakan sistem yang tertutup. Selain itu, karena kemampuannya untuk melakukan fungsi-fungsinya, organisasi juga dipandang sebagai sistem yang mekanistik dan deterministik. Pandangan para ahli teori klasik pada perkembangannya kemudian mendapatkan penilaian dan kritik dari para ahli teori organisasi pada masa sesudahnya.

Kelemahan-kelemahan yang menjadi sumber dari kritik itu terutama:

1. Lemahnya bukti empiris; Suatu kritik umum tetapi sangat serius terhadap pandangan para ahli teori klasik adalah kelemahan dalam ketelitian dan kerangka analisis yang menyeluruh. Meskipun para ahli teori organisasi klasik menunjukkan keunggulan-keunggulan dari beberapa susunan organisasi, tetapi argumentasinya seringkali bersifat sepihak (*one sided*). Selain itu, para ahli teori organisasi klasik tidak menunjukkan kriteria-kriteria obyektif yang dipergunakan untuk menentukan pemilihan metode dalam studi mengenai organisasi. Kelemahan ini telah membuat para pengritik teori organisasi klasik melihat pandangan atau pemikiran yang dikemukakan oleh para ahli teori klasik lebih menyerupai sebuah "pepatah" atau "peribahasa", yang sama sekali tidak memiliki kebenaran secara empiris maupun

penerapannya secara universal. Para pengkritik teori klasik ini juga menilai bahwa teori klasik itu lebih merupakan suatu yang dapat memberi petunjuk (prescriptive), dibanding memberikan suatu penjelasan (descriptive) atau penjelasan secara analitis;

2. Kesalahan dalam melihat Organisasi sebagai sistem yang tertutup, mekanistik dan deterministik; Para ahli teori organisasi klasik Perilaku dan Teori Organisasi memandang lingkungan bersifat stabil. Mereka berpandangan bahwa struktur organisasi dapat diciptakan semudah orang membangun sebuah rumah, yaitu selangkah demi selangkah. Jika organisasi telah dibentuk maka organisasi itu secara mudah akan berjalan dengan lancar dan efisien, terutama melalui penjabaran tugas-tugas, penjabaran kebijakankebijakan dan pembuatan aturan. Asumsi bahwa tidak ada pengaruh dari lingkungan pada organisasi dinilai sangat tidak tepat. Sudah sangat dipahami bahwa lingkungan tidaklah bersifat stabil, tetapi dinamis dan organisasi selalu memiliki hubungan yang erat dengan perubahan-perubahan yang terjadi pada tingkat lingkungan. Organisasi selalu mendapatkan sesuatu dari lingkungannya sebagai masukan (input), kemudian ditransformasikan menjadi suatu keluaran (output) bagi lingkungan. Apa yang dapat diperoleh oleh suatu organisasi selalu ditentukan oleh lingkungan, demikian juga apa yang menjadi produk dari organisasi juga selalu ditentukan oleh lingkungan. Setiap organisasi selalu memiliki kelenturan dan memiliki kemampuan untuk beradaptasi terhadap perubahanperubahan yang terjadi, sehingga organisasi dapat melakukan penyesuaian-penyesuaian terhadap perubahan dan secara demikian dapat menjaga kelangsungan hidupnya dalam situasi lingkungan yang selalu berubah. Jadi organisasi tidaklah merupakan suatu sistem yang tertutup dan bersifat mekanis, tetapi organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka dan organis sifatnya. Para ahli teori klasik menempatkan manusia sebagai sesuatu yang dapat dimanipulasi seperti sebuah komponen mekanis, yang semua tanggapan atas suatu stimulus selalu dapat diperkirakan dengan pasti. Asumsi

bahwa manusia itu rasional, terutama dalam hubungannya dengan ganjaran dan insentif ekonomis, menunjukkan bahwa manusia itu secara mendasar dimotivasi oleh ganjaran ekonomis. Manusia pada dasarnya memiliki kemampuan untuk melakukan modifikasi terhadap pekerjaan yang dihadapinya. Manusia memiliki kemampuan untuk melakukan perubahan dan penyesuaianpenyesuaian dan juga memiliki kemampuan untuk menerima atau menolak sesuatu, sehingga sebenarnya manusia tidak dapat dipandang sekedar sebagai sesuatu yang dapat "diletakkan" dimana saja. Para ahli teori klasik menempatkan manusia pada posisi pasif yang sangat tergantung dalam organisasi. Posisi pasif dan tergantung ini pada dasarnya sangat bertentangan dengan kenyataan bahwa manusia itu memiliki inisiatif dan kemandirian tertentu.

3. Pengabaian terhadap faktor manusia sebagai fokus perhatian dalam pengkajian anatomi organisasi; Para ahli teori klasik karena memiliki obsesi pada rasionalitas, tujuan ekonomis dan efisiensi maka pusat perhatiannya lebih tertuju pada bagianbagian besar dalam anatomi suatu organisasi. Pemikiran yang demikian melihat bahwa bagian-bagian memiliki spesialisasi yang diperlukan untuk memaksimalkan keluaran (output), dengan menggunakan seminimal mungkin masukan (input). Perhatiannya terletak pada susunan organisasi, pengelompokan kegiatan, pembagian kerja, lingkup pengawasan dan sebagainya, tetapi tidak mengkaji bagaimana dampak dari hubungan-hubungan antar bagianbagian dalam organisasi terutama terhadap keberadaan unsur manusia. Para ahli teori klasik dipandang telah mengabaikan konflik dan ketegangan yang terjadi dalam hubungan antar manusia dalam organisasi. Dalam pandangan mereka, konflik dan ketegangan akan hilang dengan sendirinya karena dalam organisasi telah dilakukan penjabaran dan penjelasan mengenai tugas dan pekerjaan masingmasing secara rinci, penjabaran dan penjelasan kebijakan-kebijakan, penerapan aturan-aturan dan sebagainya. Dengan mengajukan argumentasi yang demikian, para ahli teori klasik telah mengabaikan proses-proses

personal yang menyertai proses-proses yang secara formal berlangsung dalam organisasi.

4. Terlalu percaya pada kekuatan konsep-konsep utama; Konsep utama seperti pembagian kerja, proses berjenjang dan fungsional, struktur, lingkup pengawasan telah mendapat sorotan karena di dalamnya terkandung kelemahan-kelemahan. Selain itu, penggunaan tipe ideal sebagai model penjelasan merupakan sesuatu yang tidak berdasar bukti empiris. Pembagian kerja terlalu dipercaya mampu menggerakkan proses-proses dalam organisasi. Pada hal sebenarnya, kesulitan paling awal dalam hal pembagian kerja ini adalah tidak mudahnya membagi aktifitas-aktifitas yang Perilaku dan Teori Organisasi ada, karena tidak ada dasar yang tepat untuk melakukan pengelompokan kegiatan orang, kegiatan maupun tempat yang dapat diterapkan. Pembagian kerja telah menyebabkan terjadinya proses depersonifikasi, pengabaian keberadaan unsur manusia dalam organisasi, terutama pada tingkat operasional sehingga hubungan antara manusia telah melemah. Pembagian kerja telah menyebabkan satu bagian dengan bagian yang lain memiliki fungsi yang berbeda, saling bebas, memiliki spesialisasi sendiri-sendiri, tetapi masing-masing harus mendukung pencapaian tujuan bersama. Kondisi yang demikian akan selalu menghasilkan adanya ketegangan dan tekanan-tekanan tertentu pada tiap-tiap bagian.

Kelemahan lain terletak pada struktur dan proses-proses fungsional berjenjang, terutama yang berkaitan dengan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab. Para ahli teori klasik berpendapat bahwa melalui program administrasi personalia yang rasional, akan dengan mudah ditentukan orang yang akan menduduki posisi tertentu dalam organisasi serta wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada kenyatannya hal itu tidak mudah dilakukan, karena ternyata tidak pernah ada kriteria atau instrumen yang dapat dengan tepat dapat dipakai sebagai dasar untuk menentukan kapasitas seseorang. Di samping itu, dalam organisasi, segala sesuatu tidak dikerjakan semata-mata hanya didasarkan kemampuan seseorang dan berdasarkan hubungan kewenangan saja, tetapi berdasarkan sesuatu yang kompleks. masalah yang muncul akan

bertambah luas jika dikaitkan dengan lingkup pengawasan dan spesialisasi yang terjadi pada bagian-bagian serta terjadinya desentralisasi dalam organisasi.

1.5.3.4 Konsep Organisasi

1.5.3.4.1 Organisasi Sebagai Struktur

Konsep Struktur Organisasi Setiap aktivitas manusia yang terorganisir memunculkan dua tuntutan fundamental namun bertentangan: divisi tenaga kerja ke dalam berbagai tugas yang harus dikerjakan, dan koordinasi tugas-tugas tersebut untuk menyelesaikan aktivitasnya. Struktur organisasi bisa didefinisikan semata-mata sebagai jumlah keseluruhan cara organisasi membagi tenaga kerjanya ke dalam tugas-tugas yang berbeda dan kemudian mencapai koordinasi di antara cara-cara tersebut Mintzberg dalam (Hoy & Miskel, 2013).

Hampir semua organisasi modern, termasuk lembaga pendidikan memiliki karakteristik yang diperinci oleh Weber sebagai:

1. Divisi tenaga kerja dan spesialisasi,
2. Orientasi impersonal,
3. Hierarki otoritas,
4. Aturan dan regulasi, dan
5. Orientasi karir.

Struktur organisasi adalah merupakan rumusan peran dan hubungan peran, pengalokasian aktivitas guna memisahkan sub-sub unit, distribusi kekuasaan di antara jabatan-jabatan administratif serta jaringan kerja komunikasi formal (Wexley & Yukl, 1996). Robbins (2003) mendefinisikan struktur organisasi sebagai bagaimana tugas dibagi secara formal, dikelompokkan, dan dikoordinasikan dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti (Steven.P Robbins, 2001).

Struktur organisasi mempunyai 3 fungsi:

1. Struktur organisasi direncanakan dan dibuat untuk memproduksi output dan pencapaian tujuan organisasi,
2. Struktur organisasi didesain untuk meminimalisasi atau memperkecil pengaruh keragaman individual dalam organisasi, dan
3. Struktur organisasi merupakan bentuk Perilaku dan Teori Organisasi penyusunan dari kekuasaan, pembuatan keputusan, dan aktivitas-aktivitas di jalankan (Hall & Tolbert, 2005).

Daft (2007) mengemukakan tiga komponen utama dalam definisi dari struktur organisasi, yaitu:

1. struktur organisasi menunjuk hubungan pelaporan formal, termasuk jumlah tingkatan dalam hirarki dan rentang kendali dari manajer dan supervisor,
2. struktur organisasi mengidentifikasi pengelompokan bersama dari individu ke dalam departemen dan departemen dalam total organisasi,
3. Struktur Organisasi meliputi desain sistem untuk memastikan komunikasi yang efektif, koordinasi, dan integrasi upaya seluruh departemen.

Wexley & Yukl (1996) mengemukakan beberapa komponen-komponen yang dalam mempelajari struktur organisasi, antara lain:

1. Diferensiasi vertikal dan hirarki kekuasaan,
2. Rentang pengendalian,
3. Sentralisasi kekuasaan,
4. Formalisasi,
5. Departementasi,
6. Diferensiasi Lini-Staf,
7. Metrik organisasi, dan
8. Kelompok dan panitia.

Robbins (2003) memandang dan mengkaji struktur organisasi dalam 6 cara, antara lain:

1. Spesialisasi kerja,
Dimensi spesialisasi pekerjaan merupakan seberapa jauh mengenai tugas tugas yang terdapat dalam suatu organisasi dibedakan menjadi pekerjaan yang terpisah sesuai dengan tugas apa yang hendak dikerjakan.

2. Departementalisasi,

Dimensi depermentalisasi merupakan acuan yang dijadikan pedoman dalam menyatukan pekerjaan dengan tujuan agar tugas-tugas yang sama dapat dilakukan koordinasi.

3. Rantai komando (perintah),

Rantai komando dapat diartikan sebagai suatu garis kekuasaan yang terus terkait yang menjelaskan mengenai strutur organisasi dari tingkat yang paling tinggi hingga pada tingkatan yang paling rendah.

4. Rentang kendali,

Rentang kendali yaitu seberapa banyaknya bawahan dalam suatu organisasi yang dapat dilakukan pengelolaan baik secara efisien maupun efektif.

5. Sentralisasi dan desentralisasi, serta

Sentralisasi merupakan seberapa jauh mengenai keputusan yang diambil fokus dan konsentrasi pada suatu titik tertentu yang ada pada organisasi.

6. Formalisasi. Sebagai organisasi formal, lembaga pendidikan atau sekolah memiliki karakteristik struktur.

ormalisasi yaitu mengenai seberapa jauh pekerjaan yang ada dalam diri individu yang terdapat dalam organisasi di sebutkan, di tulis dan diberlakukan secara formal.

1.5.3.4.2 Organisasi Sebagai Kelompok

Karakteristik kelompok/grup mengacu pada sifat-sifat kelompok dalam organisasi, perilaku dalam kelompok, perbedaan peran dalam kelompok, dan pembuatan keputusan oleh kelompok. Kelompok sebagai bagian dari sebuah organisasi juga memainkan peranan penting dalam mencapai tujuan dan keefektifan organisasi. Kelompok atau grup didefinisikan secara luas sebagai kumpulan tiga atau lebih individu yang berinteraksi secara intensif untuk memberikan organisasi produk, rencana, keputusan atau layanan (Devine, Clayton, Philips, Dunford, & Melner, 1999).

Banyak ahli yang mendefinisikan kelompok dengan penekanan yang berbeda-beda diantaranya:

- a. Kumpulan individu yang saling berinteraksi Perilaku dan Teori Organisasi
- b. Satuan (unit) sosial yang terdiri atas dua atau lebih yang melihat diri mereka sendiri sebagai bagian dari kelompok itu
- c. Sekumpulan individu yang saling tergantung
- d. Kelompok individu yang bersama-sama bergabung untuk mencapai satu tujuan
- e. Gabungan individu yang mencoba untuk memenuhi beberapa kebutuhan melalui penggabungan diri mereka (joint association)
- f. Gerombolan individu yang interaksinya diatur (distrukturkan) oleh atau dengan seperangkat peran dan norma
- g. Himpunan individu yang saling mempengaruhi Berdasarkan definisi-definisi para ahli di atas.

Johnson dalam (Sarwono, 1999) mendefinisikan bahwa kelompok adalah dua atau lebih individu yang berinteraksi tatap muka (face to face interaction), yang masing-masing menyadari keanggotaannya dalam kelompok, masing-masing menyadari keberadaan orang lain yang juga anggota kelompok, dan masing-masing menyadari saling ketergantungan secara positif dalam mencapai tujuan bersama. Namun pendapat Johnson oleh para ahli psikologi sosial merupakan kelompok kecil yang bertatap muka, saling berinteraksi, dan saling menyadari keberadaannya hanya merupakan salah satu jenis kelompok saja (misalnya kelompok dan keluarga).

Masih ada kelompok-kelompok lain seperti agregat statistic (kelompok umur, kelompok jenis kelamin, dan lain-lainnya); audience atau kelompok pemerhati (penonton TV, pendengar radio, pembaca buku, koran atau majalah dan penonton sandiwara atau konser), crowd atau kerumunan (pengunjung pasar, jamaah masjid, dan penumpang bis kota), dan organisasi formal (sekolah, TNI, kantor pemerintah, dan perusahaan) yang tidak memenuhi kriteria Johnson tetapi tetap sangat berpengaruh pada individu, baik sebagai perorangan maupun masyarakat luas dan tetap dapat berperilaku

bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan baik bersama maupun tidak (Sarwono, 1999).

Daft dan Steers (1986) memandang kelompok/grup sebagai salah satu pendekatan mikro dalam mempelajari suatu organisasi. Robbins (2003) mengemukakan bahwa bidang kajian dalam mempelajari perilaku organisasi memiliki 3 tahap level analisis, yaitu:

1. level analisis individu,
2. level analisis kelompok/grup, dan
3. level analisis sistem organisasi. Analisis pada level kelompok/grup sangat penting dalam hal yang berhubungan dengan dinamika dan keefektifan organisasi.

Keberadaan kelompok dalam organisasi mempunyai dampak positif dan negative yang tak jarang dapat menimbulkan konflik. Namun tak jarang keberadaan kelompok juga akan meningkatkan kinerja organisasi dengan adanya rasa kebersamaan, dan semangat kerja yang sama dalam mencapai tujuan bersama. D. Komponen-Komponen Karakteristik Kelompok/ Grup Terdapat banyak tipe (jenis) kelompok, begitu beragamnya sehingga sulit dibuatkan satu penggolongan yang baku. Penggolongan jenis kelompok tergantung pada tujuan pembentukan kelompok itu sendiri, diantaranya sebagai berikut:

1. Kelompok formal: organisasi militer, perusahaan, dan kantor pemerintahan;
2. Kelompok kecil: dua orang sahabat, keluarga dan kelas;
3. Kelompok jangka pendek: panitia kegiatan, penumpang kendaraan umum, orang-orang yang membantu memadamkan kebakaran atau menolong korban kecelakaan lalu lintas;
4. Kelompok kohesif (hubungan erat antar anggota): keluarga, panitia kegiatan, rombongan umroh, geng dan sahabat;
5. Kelompok tidak kohesif: penonton bioskop, pembaca majalah, pengunjung pusat pertokoan, jamaah sholat jumat;
6. Kelompok agresif: pelajar yang tawuran, demonstran, dan penonton sepak bola yang agresif;

7. Kelompok konvensional (menaati peraturan): jamaah haji, pengunjung resepsi pernikahan, penonton konser musik klasik;
8. Kelompok ekspresif (menyalurkan perasaannya): penonton konser musik rock, massa peserta umum rapat partai politik, massa remaja penggemar bintang film yang berteriak-teriak histeris melihat idolanya;
9. Kelompok dengan identitas yang sama: keluarga, kesatuan militer, perusahaan, sekolah, universitas, kelompok dosen yayasan, kelompok dosen DPK;
10. Kelompok individual-otonomus: masyarakat kota besar, perusahaan dengan system manajemen barat;
11. Kelompok kolektif-rasional: masyarakat pedesaan, perusahaan dengan manajemen timur (perusahaan Jepang), keluarga besar.

Berbeda dengan Robbins (2003) yang menganalisis karakteristik kelompok melalui komponen-komponen antara lain:

1. Dasar-dasar perilaku kelompok,
2. Pemahaman tentang kerja kelompok,
3. Komunikasi,
4. Pendekatan-pendekatan dasar dari kepemimpinan,
5. Isu-isu kontemporer dalam kepemimpinan,
6. Kekuasaan dan politik, serta
7. Konflik dan negosiasi dalam kelompok.

Pada organisasi-organisasi formal, seperti organisasi pendidikan kriteria kelompok dapat digolongkan berdasarkan efektivitas kelompok dan tujuan dari pengelompokan itu sendiri. Kelompok dapat digolongkan ke dalam beberapa kriteria antara lain:

1. Kelompok kerja atau work group,
2. Kelompok kreatif atau creative group,
3. Kelompok minat atau gratification group,
4. Kelompok bakti sosial atau social service group,

5. Kelompok tentatif atau tentative group dan
6. Kelompok kebetulan atau by chance group. Prakteknya, kelompok-kelompok ini tidak dapat dipisahkan secara tegas, dimana tak jarang ada sub-sub kelompok dalam masing-masing kelompok (Danim, 2012).

1.5.3 Protokol

Kata protokol merupakan sebutan yang amat terkenal di tengah warga mulai dari tingkatan kelompok organisasi kecil hingga besar. Bagi Nasution (2016: 157) asal kata “Keprotokolan” berasal dari bahasa Yunani “protos” serta “colla” maksudnya perekat yang awal. Secara universal protokol merupakan sesuatu tata ketentuan tentang metode menerima serta menetapkan tamu formal. Bagi Nasution (2016: 157) penafsiran protokol pula di artikan selaku suatu laporan formal menimpa apa yang jadi serta yang dikejakan, dan bonus dalam sesuatu perjanjian yang sudah diusahakan ataupun upacara tentang pertemuan dari wakil-wakil bermacam negeri.

Bagi Nizam (2014: 5) “Protokol berasal dari 2 perkataan Yunani ialah Protos maksudnya,, yang awal” serta Kolla maksudnya “melekatkan”. Jadi pada mulanya kata Protokol berarti “Lembar awal yang dilekatkan pada sesuatu dokumen yang berisi persetujuan baik yang bertabiat Nasional ataupun Internasional”. Berikutnya kata Protokol bagi Abidin (2012: 16) tumbuh maksudnya menjadi :

1. Dokumen persetujuan yang mencakup keseluruhan dari dokumen persetujuan (bukan hanya lembar pertama saja).
2. Dokumen yang melengkapi persetujuan pokok.
3. Catatan resmi yang di buat pada akhir setiap sidang dan ditanda tangani oleh segenap Peserta sidang.
4. Protokol adalah Perjanjian Internasional.
5. Protokol adalah dokumen yang berisi hak-hak dan kewajiban, kelonggaran-kelonggaran dan kekebalan yang di miliki oleh seorang Diplomat.
6. Kata Protokol menurut AS Hornby berarti Naskah Persetujuan Permulaan

(antar Negara) sebagai persiapan suatu Perjanjian Politik. Lebih lanjut lagi Nasution membahasnya dalam arti sempit dan arti luas.

Keprotokolan dalam arti sempit yakni: Aturan baku yang menyangkut penyelenggaraan acara-acara resmi (pemerintah) atau cara memberlakukan pejabat pemerintah dalam aktivitas kedinasan dan cara diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau masyarakat umum. Awalnya, istilah protokol berarti halaman pertama yang dilekatkan pada sebuah manuskrip atau naskah. Sejalan dengan perkembangan jaman, pengertiannya berkembang semakin luas tidak hanya sekedar halaman pertama dari suatu naskah, melainkan keseluruhan naskah yang isinya terdiri dari catatan, dokumen persetujuan, perjanjian, dan lain-lain dalam lingkup secara nasional maupun internasional. Perkembangan selanjutnya, protokol berarti kebiasaan-kebiasaan dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan formalitas, tata urutan dan etiket diplomatik. Aturan-aturan protokoler ini menjadi acuan institusi pemerintahan dan berlaku secara universal.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang keprotokoleran menjelaskan bahwa 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. Istilah-istilah dalam protokol istilah-istilah yang digunakan dalam protokol menurut Nasution (2016:156) antara lain:

1. Pejabat Pemerintah yakni pejabat yang menduduki jabatan tertentu dalam organisasi pemerintahan (struktural, fungsional, dan lain-lain).
2. Tokoh masyarakat yakni seseorang yang karena kedudukan sosialnya menerima kehormatan dan atau pemerintah.

Seorang protokoler perlu memiliki dan memenuhi syarat. Syarat untuk menjadi protokoler menurut Nasution (2016:160) adalah:

1. Disiplin dan loyalitas tinggi
2. Pengelola yang efektif, koordinatif dan berwibawa
3. Menghayati bidang tugasnya
4. Menguasai segala permasalahan tapi bukan berarti harus

melaksanakan sendiri.

5. Memiliki wawasan.
6. Memiliki penampilan, etiket, dan kemampuan berbahasa yang baik.

Ruang lingkup dan tugas-tugas keprotokolan menurut Nasution (2016:162) diantaranya adalah:

1. Pelantikan dan serah terima jabatan
2. Kunjungan para pejabat pemerintah pusat maupun daerah
3. Sebagai pembawa acara.

Dalam pengertian luas protokoler adalah seluruh hal yang mengatur pelaksanaan suatu kegiatan baik dalam kedinasan/kantor maupun masyarakat. Secara etimologis istilah protokol dalam bahasa Inggris protokol, bahasa Perancis *protokole*, bahasa Latin *protokol(um)* dan bahasa Yunani *protokollon*.

Masalah protokoler ditujukan pada keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan dan pada hal-hal yang mengatur seluruh manusia yang terlibat dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Suatu kegiatan apapun pada dasarnya merupakan pelaksanaan dari hasil kerja tahapan-tahapan sebelumnya. Tahapan-tahapan tersebut diperlukan untuk menunjang suksesnya puncak acara. Keprotokolan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1987, ialah serangkaian aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan atau masyarakat. Prinsip yang harus dimiliki oleh seorang protokoler adalah:

1. Penghormatan dan perlakuan terhadap seseorang dalam suatu acara meliputi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan harus sesuai dengan kedudukan dan martabat jabatannya sebagai wujud pengakuan status dan kedudukan seseorang.
2. Penghormatan dan perlakuan terhadap lambang-lambang kehormatan NKRI harus selaras dengan kedudukannya sebagai simbol negara/lambang kedaulatan NKRI suatu ekspresi bangsa yang beradab.

3. Penghormatan dan perlakuan terhadap seseorang dalam keadaan tertentu meliputi pemberian perlindungan, ketertiban, dan keamanan sesuai dengan kedudukan jabatannya dalam kenegaraan dan pemerintahan.

Dalam Undang-Undang RI Nomor 9 Tahun 2010 BAB 1 Pasal 1 ayat (131) tentang Keprotokolan yaitu 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.

Menurut Wahab (2014:2) berpendapat protokol sebagai upacara dan etiket yang dijalankan oleh para birokrat atau diplomat dan kepala negara: salinan pertama sebuah perjanjian ataupun dokumen lain sebelum disahkan. Menurut Longmans dalam Wahab (2014:2), memberikan penafsiran yang sama yaitu sistem upacara tentang peraturan-peraturan yang ditetapkan dan tingkah laku yang dijalankan oleh pejabat atau birokrat. Penjelasan beliau menunjukan protokol ini lebih utama dalam acara-acara resmi. Dalam dunia diplomasi, peraturan-peraturan protokol bukanlah sesuatu yang dapat diganggu gugat. Dalam tugas protokol menjamin kelangsungan acara sesuai konsep dan aturan sehingga kepentingan pejabat dan kepentingan publik dapat berjalan secara bersamaan dalam suatu acara.

Tugas protokoler turut menentukan keberhasilan kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi atau institusi. Disamping itu, protokol juga merupakan bagian yang melekat dari aktivitas perusahaan dan turut mewarnai budaya kerja, terutama bagi para petugas protokol yang sangat dekat perannya dalam mendukung tugas kepemimpinan, baik di tingkat lokal maupun nasional. Diperlukan adanya keberadaan protokol dalam sebuah lembaga/perusahaan adalah karena protokol ikut menentukan terciptanya suasana yang mempengaruhi keberhasilan suatu acara yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Selain itu dapat menciptakan tata pergaulan yang mendekatkan satu sama lain dan dapat diterima oleh semua pihak, terciptanya upacara yang khidmat, megah, dan agung, serta terciptanya ketertiban dan rasa aman dalam menjalankan tugas. Menurut Abidin (2012:21) memiliki lima dimensi yaitu: Dimensi pertama; berkaitan dengan dokumen persetujuan atau perjanjian internasional; dimensi kedua; menyangkut dokumen

berhubungan dengan perlakuan terhadap seseorang atau lambing kehormatan negara. Dimensi ketiga; protokol adalah dokumen yang berisi hak, kewajiban, kelonggaran dan kekebalan diplomatik. Dimensi keempat; berkenaan dengan penyelenggaraan sesuatu kegiatan acara (*ceremonial* dan *visiting*), dan dimensi kelima; adalah hal ikhwal yang menyangkut “figure protokol”.

1.5.4 Manajemen

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud maksud yang nyata. Menurut Hasibuan (2009:1), Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi fungsi manajemen itu tadi. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untukmewujudkan tujuan yang diinginkan.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengaturproses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Adapun definisi manajemen yang dijabarkan oleh beberapa ahli berikut iniseperti oleh James A.F. Stoner dan Charles Wankel (1986:4) dalam Siswanto(2011:2), yang berpendapat bahwa: *Management is a process of palnning, organizing, leading, and controlling the efforts of organization members and of using all other organizational resources to achive stated organizational goals*, (manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya, demi terciptanya tujuan organisasi).

Menurut Stoner dan Wankel, terdapat empat poin utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta pengendalian dalam mewujudkan suatu manajemen yang baik, berbeda dengan Terry dan Rue dalamSyafiie (2006:49), yang berpendapat bahwa manajemen adalah sebagai berikut: Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “managing”, sedangkan pelaksanaannya disebut

manager atau pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah “objective” atau hal-hal yang nyata usaha-usaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaian-pencapaian khusus itu. Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tidak nyata, karena ia tidak dapat dilihat, tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang ditimbulkannya “output” atau hasil kerja yang memadai, kepuasan manusiawi dan hasil-hasil produksi serta jasa yang lebih baik.

Menurut Terry dan Rue dalam Syafiie (2006:49), ada beberapa pendekatan utama dalam manajemen, antara lain:

1. Proses Pendekatan Operasional Manajemen dianalisa dari sudut pandang apa yang diperbuat seorang manajer untuk memenuhi persyaratan sebagai seorang manajer. Kegiatan-kegiatan itu atau fungsi-fungsi dasar kedalam mana para manajer terlibat, membentuk suatu proses yang dinamakan proses manajemen. Pendekatan proses itu memusatkan perhatiannya pada fungsi-fungsi dasar manajemen. Proses pendekatan itu banyak digunakan, karena ia sangat menolong dalam mengembangkan pemikiran manajemen dan membantu menentukan bentuk manajemen dalam ketentuan-ketentuan yang mudah dipahami.
2. Pendekatan Sistem Sosial Para pendukung pendekatan ini manajemen sebagai suatu sistem sosial, atau dengan perkataan lain, sebagai suatu sistem interelasi budaya. Ia berorientasi secara sosiologis, berurusan dengan berbagai kelompok sosial dan hubungan-hubungan budayanya serta berusaha menyatukan kelompok-kelompok ini ke dalam suatu sistem sosial. Suatu organisasi dianggap sebagai sebuah organisme sosial, takluk kepada segala pertentangan dan interaksi para anggotanya. Pendekatan ini memperhitungkan kelahiran, manfaat dan fungsi suatu “organisasi informal”, yang dianggap tumbuh menjadi sesuatu, terutama sekali sebagai akibat kekuatan-kekuatan sosial. Ia juga memperhitungkan pertimbangan pertimbangan etika, pengaruh masyarakat, serikat-serikat kerja dan pemerintah.

Hasil bersih dari pendekatan sistem sosial adalah terbatasnya kekuatan paham sosiologis ke dalam penelitian dan teori manajemen. Berdasarkan beberapa definisi para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sehingga sampai pada tahap pengendalian yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki, sehingga organisasi atau perusahaan tersebut dapat mencapai target, sasaran ataupun tujuan yang telah ditetapkan di dalam organisasi atau perusahaan tersebut melalui kerjasama yang baik diantara para pegawainya. Sedangkan mengarah seni adalah suatu kegiatan manajemen juga perlu mendorong orang-orang yang ada di dalam organisasi untuk bisaberkarya dan menciptakan inovasi-inovasi baru agar tercipta kehidupan organisasi dan manajemen yang modern serta fleksibel mengikuti perkembangan zaman.

1.5.4.1 Pentingnya Manajemen

Dalam Hasibuan (2009:3), pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu, dan perhatian) sedangkan kebutuhannya tidak terbatas. Usaha untuk memenuhi kebutuhannya terbatas nya kemampuan dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia membagi pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab. Dengan adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab ini maka terbentuk lah kerjasama dan keterikatan formal dalam suatu organisasi. Dalam organisasi ini, maka pekerjaan yang berat dan sulit akan dapat diselesaikan dengan baik serta tujuan yang diinginkan tercapai. Dalam Hasibuan (2009:3) pada dasar nya manajemen itu penting, sebab:

1. Pekerjaan itu berat dan sulit untuk dikerjakan sendiri, sehingga diperlukan pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab dalam penyelesaiannya.
2. Perusahaan akan dapat berhasil baik, jika manajemen diterapkan dengan baik.
3. Manajemen yang baik akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki.
4. Manajemen yang baik akan mengurangi pemborosan-pemborosan
5. Manajemen menetapkan tujuan dan usaha untuk mewujudkan dengan memanfaatkan men, money, methods, machine, materials, market (6M) dalam

proses manajemen tersebut.

6. Manajemen perlu untuk kemajuan dan pertumbuhan.
7. Manajemen mengakibatkan pencapaiantujuan secarateratur
8. Manajemen merupakan suatu pedoman pikiran dan tindakan
9. Manajemen selalu dibutuhkan dalam setiap kerjasama sekelompok orang.

Manajemen sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya. Melalui manajemen yang baik maka pembinaan kerjasama akan serasi dan harmonis, saling menghormati dan mencintai, sehingga tujuan optimal akan tercapai. Begitu pentingnya peranan manajemen dalam kehidupan manusia mengharuskan kita mempelajari, menghayati dan menerapkannya demi hari esok yang lebih baik.

1.5.4.2 Fungsi Manajemen

Menurut Henri Fayol sebagai tokoh utama dalam menciptakan manajemen kontemporer. Teori manajemennya dikembangkan dan dipublikasikan pada awal abad ke-20, dan memiliki dampak besar terhadap perkembangan praktik manajemen industri sepanjang abad ke-20. Sebagai fondasi untuk memperkuat sebuah Strategi. Menurut teori manajemen oleh Henry Fayol, manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses pengartian, pengorganisasian sumber daya, dana, dan elemen-elemen lainnya guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Selain itu, manajemen juga melibatkan kegiatan penggerakan, pengawasan, dan penilaian guna memastikan efektivitas pelaksanaan tugas dan mencapai hasil yang diinginkan. Untuk mencapai konsentrasi yang lebih tinggi pada suatu tujuan, diperlukan pengelolaan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip yang dikembangkan oleh Henry Fayol. Ada empat fungsi utama dalam manajemen yang sering disebut dengan akronim POAC, yaitu Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Penggerakan (Actuating), dan Pengendalian (Controlling). Teori ini sebagai pisau analisis penelitian.

Planning (Perencanaan) Planning merupakan untuk menetapkan suatu tujuan, penetapan suatu aturan, dan penyusunan suatu perencanaan. Dalam menjalankan sebuah produksi, tim produksi harus menentukan sebuah aturan dengan penyusunan konsep berita atau tayangan yang akan di siarkan, hingga menjadi sebuah berita atau tayangan yang menarik dihadapan khalayak yang menonton. Pimpinan tim produksi juga bertugas untuk menentukan suatu strategi dan kegiatan proses produksi secara umum dan dalam suatu perencanaan, juga perlu ditentukan "tindakan yang harus diambil, waktu pelaksanaannya, metode pelaksanaan, dan pelaku yang terlibat". Perencanaan atau planning adalah proses pengambilan keputusan untuk menentukan rangkaian kegiatan atau produksi serta menentukan apa yang harus dilaksanakan, kapan waktu pelaksanaannya, bagaimana cara pelaksanaannya, dan oleh siapa pelaksanaannya dilakukan.

Organizing (Pengorganisasian) Dalam tahap pengorganisasian, tugas-tugas dibagikan sesuai dengan struktur organisasi dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang ada dalam lingkungan tersebut. Pada tahapan ini dapat dialokasikan dan sarana produksi program kerja. Pengorganisasian mencakup pengawasan pelaksanaan tugas, proses produksi, penyajian produk, penjualan, dan berbagai kegiatan terkait lainnya. Pembagian kerja adalah proses penugasan tugas atau tanggung jawab dalam suatu pekerjaan, dengan tujuan agar setiap anggota atau individu dalam organisasi memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas yang terdefinisi.

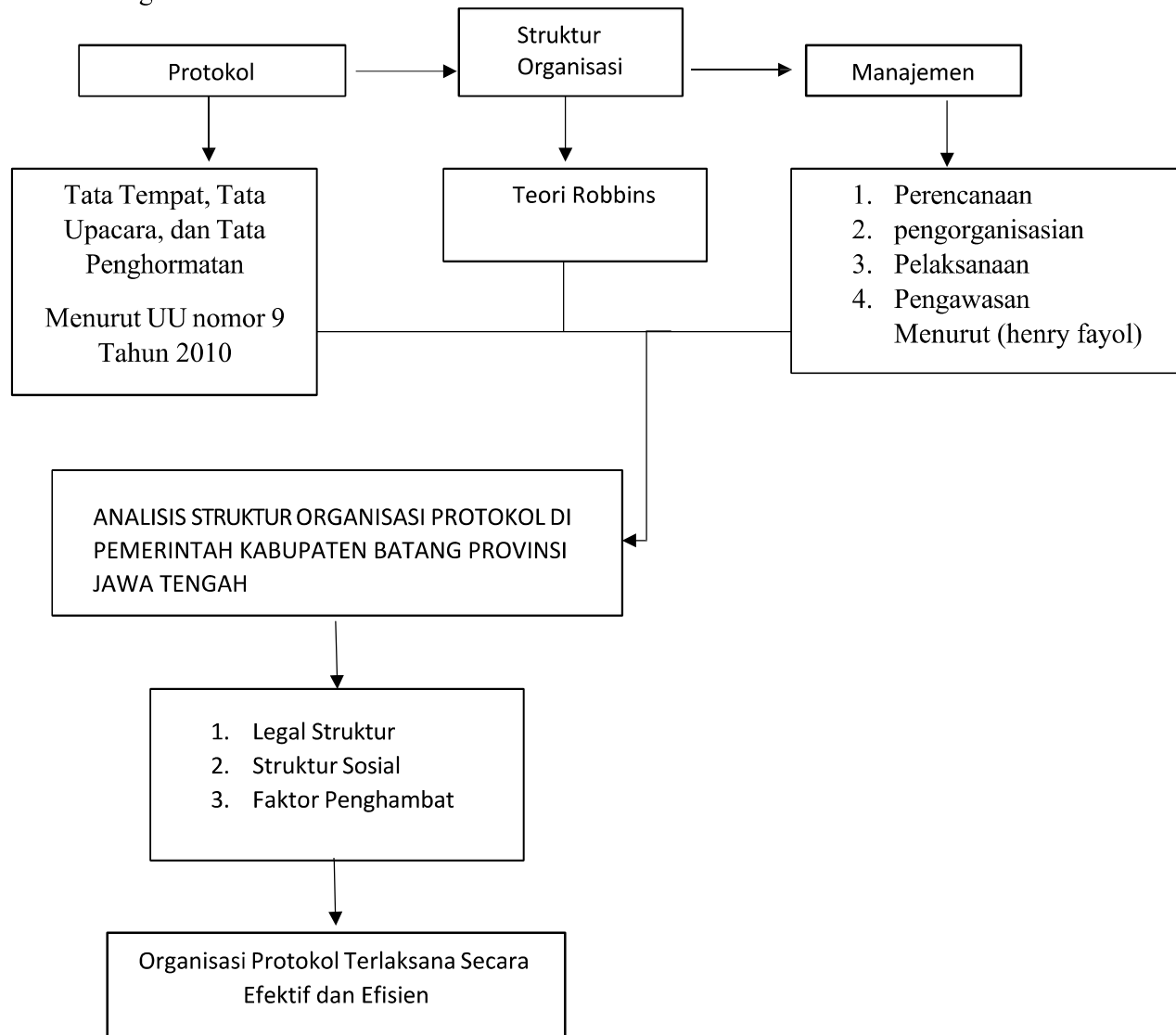
Actuating (Pelaksanaan) Pelaksanaan dapat dibagi menjadi tiga tahap utama dalam proses produksi tayangan: pra produksi, produksi, dan pasca produksi. Untuk mencapai hasil yang lebih baik, seorang tim produksi harus bekerja secara efisien dan terkoordinasi. Mereka perlu meningkatkan kualitas produksi dengan menghadirkan inovasi dan kreativitas dalam setiap tahapan. Selain itu, mereka harus mampu mengemas tayangan secara menarik agar dapat menarik perhatian audiens dan meningkatkan daya jualnya. Dengan demikian, tim produksi dapat mencapai tujuan mereka untuk menciptakan tayangan yang lebih baik dan sukses dalam menjual produk tersebut.

Controlling (Pengawasan) Pengawasan atau kontrol mencakup memonitor perkembangan pelaksanaan tugas, melakukan seleksi terhadap produk, serta mengevaluasi hasil produksi. Dalam konteks produksi, seorang pemimpin bertanggung jawab mengawasi kemajuan rencana produksi secara keseluruhan. Menurut Robert J. Mokler pada tahun 1972, pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses yang memungkinkan untuk mengklarifikasi unsur-unsur pokok dari pelaksanaan pengawasan. Dengan kata lain, Mokler berpendapat bahwa pengawasan adalah suatu mekanisme yang memperjelas elemen-elemen penting dalam pelaksanaan pengawasan itu sendiri. Menurut Mokler, pengawasan dalam manajemen adalah sebuah proses sistematis untuk menetapkan standar atau aturan pelaksanaan dengan maksud perencanaan, merancang sistem informasi untuk umpan balik, dan melakukan pengukuran terhadap penyimpangan-penyimpangan yang muncul. Selain itu, tindakan koreksi akan diambil sesuai kebutuhan untuk memastikan kinerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

1.6 Kerangka Penelitian

Adapun bagan alur kerangka berpikir pada penelitian ini adalah

Sebagai berikut :



Sumber : Modifikasi Peneliti, 2024

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah yang dilaksanakan pada bulan Maret-April 2024.

1.7.2 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori yakni memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat dan karakter kasus diteliti (Sugiyono, 2012:39).

1.7.3 Fenomena Penelitian

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
1.	Pola Organisasi Protokol dalam melaksanakan tugas	a. Struktur / Legal Struktur	• Spesialisasi Kerja, • Rantai Komando, • Rentang Kendali, • Sentralisasi dan desentralisasi, • formalitas
2.	Faktor Kendala Organisasi Protokol dalam melaksanakan tugas	a. Faktor Penghambat	a) Penghambat Internal 1. Minimnya Persiapan b) Penghambat Eksternal 1. Kurangnya Koordinasi dengan Pihak lain

Sumber : diolah Peniliti 2024

1.7.4 Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2011) metode deskriptif adalah penelitian yang melukiskan, menggambarkan atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Untuk memperoleh data dan informasi yang baik, keterangan-keterangan dan data yang diperlukan, maka data yang digunakan dalam penelitian adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain (Arikunto, 2013). Data yang ingin diperoleh mengenai Peranan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku serta dokumen (Sugiyono, 2011). Penelitian ini memanfaatkan data sekunder yang berasal dari berbagai literatur seperti buku-buku, artikel, serta homepage untuk mengakses data dan informasi terkini berkaitan dengan peran keprotokolan dalam melaksanakan tugasnya. Penggunaan metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi serta mendapatkan gambaran yang jelas yang berguna untuk menjawab permasalahan mengenai bagaimana peran Keprotokolan.

1.7.5 Pemilihan Informan

Narasumber ataupun Informan merupakan orang yang dapat membagikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam suatu riset. Informan adalah orang yang dimanfaatkan buat membagikan data tentang suasana serta keadaan latar (lokasi atau tempat) penelitian (Moleong, 2010: 132). Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian kualitatif ini yaitu dengan jalan peneliti merambah situasi sosial tertentu, melakukan observasi, dan wawancara kepada orang-orang yang ditatap mengetahui tentang situasi sosial tersebut. Adapun khasiat informan menurut Lincoln dan Guba Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2010: 132) ialah selaku berikut:

1. Membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat, terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi.
2. Agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai sampling internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Suyatno (2010:172) bahwa informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

- a. informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian,
- b. informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti,
- c. informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Pada penelitian ini digunakan teknik purposive sampling sebagai berikut :

1. Informan kunci: Sekretaris Daerah Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah
2. Informan utama: Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretaris Daerah Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah
3. Informan tambahan: Kepala Sub Bagian Protokol.

1.7.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2011) merupakan peneliti itu sendiri, dalam hal ini peneliti menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Pengumpulan data dan informasi memerlukan beberapa alat diantaranya :

- Peneliti
Peneliti akan menjadi instrument, karena dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan *key informan* (Sugiyono, 2011).
- Pedoman Wawancara
Pedoman wawancara digunakan untuk mengumpulkan informasi melalui kegiatan tanya jawab antara peneliti dan informan.
- Pedoman Observasi
Menurut (Sedarmayanti, 2011) pedoman observasi adalah proses pemeriksaan dokumen yang memberikan informasi secara tepat dan akurat, sehingga diperlukan pedoman untuk mengarahkan peneliti terhadap aspek yang dilakukan secara sistematis.
- Tape Recorder
Recorder digunakan untuk merekam informasi yang telah diberikan oleh informan dan merekam pembicaraan saat wawancara.
- Kamera
Kamera digunakan untuk mendokumentasikan peristiwa-peristiwa yang mendukung dalam proses pengumpulan data agar data.

1.7.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview- guidances* yang telah

disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha menggal sebanyak mungkin peran protokol dalam memperlancar kegiatan kepala daerah di Kabupaten Batang.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data tentang peran protokol dalam memperlancar kegiatan kepala daerah di Kabupaten Batang.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teor-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini kegiatan analisis data dilakukan dengan cara mengelompokan data yang diperoleh dari sumber data terkait dengan pentingnya peran protokol dalam memperlancar kegiatan kepala daerah di Kabupaten Batang. Menurut Muslich, (2012:41) yang dimaksud dengan analisis data adalah “pemberlakuan data oleh peneliti setelah data terkumpul”. Adapun 3 (tiga) komponen analisis data interaktif yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan ditarik kesimpulan.