

Etika Komunikasi Petugas Protokoler dalam Menjaga Citra Pimpinan pada Upacara Peringatan Hari Besar Nasional di Kabupaten Bandung

<https://doi.org/10.25008/wartaiski.v8i1.375>

Harri Azhari Mauludin, Galih Nugraha, Muhammad Nur Ilmi Abisri, Ike Junita

Universitas Islam Bandung

Jl. Taman Sari No. 20 Bandung 40116 - Indonesia

Bandung - Indonesia

E-mail Korespondensi: ilmiabisri@gmail.com

Submitted: 19 April 2025; **Revised:** 2 Mei 2025, **Accepted:** 20 Mei 2025

Accredited by Kemristekdikti No. 72/E/KPT/2024

Abstract - This study aims to examine the implementation of communication ethics by protocol officers in maintaining the image of leaders during the National Commemoration Ceremony (PHBN) in Bandung Regency. The communication ethics applied by protocol officers play a crucial role in shaping the public's positive perception of leaders through polite behavior, professionalism, punctuality, and effective communication. This research employs a qualitative approach with a case study method, involving protocol officers, leaders, and invited guests as research subjects. Data collection techniques include in-depth interviews, participatory observation, and documentation. The findings indicate that good protocol ethics enhance public trust and strengthen the leader's image as a professional and authoritative figure. However, challenges such as time pressure, sudden changes in event schedules, and differing perceptions of protocol ethics standards require high adaptability and interpersonal communication skills. This study recommends to support protocol officers' performance in optimally maintaining the leader's image. The results are expected to contribute to the development of more professional and ethical protocol practices in the future. regular training on communication ethics and protocol management, as well as strengthening internal coordination

Keywords: communication ethics, protocol officers, leader image, PHBN ceremony, Bandung Regency.

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan etika komunikasi oleh petugas protokoler dalam menjaga citra pimpinan pada Upacara Peringatan Hari Besar Nasional (PHBN) di Kabupaten Bandung. Etika komunikasi yang diterapkan oleh petugas protokoler sangat berperan dalam membangun persepsi positif masyarakat terhadap pimpinan, melalui sikap sopan, profesional, ketepatan waktu, dan komunikasi yang efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melibatkan petugas protokoler, pimpinan, dan tamu undangan sebagai subjek penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika protokoler yang baik mampu meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat citra pimpinan sebagai sosok yang profesional dan berwibawa. Namun, terdapat tantangan seperti tekanan waktu, perubahan mendadak dalam jadwal acara, dan perbedaan persepsi mengenai standar etika protokol yang memerlukan keterampilan adaptasi dan komunikasi interpersonal yang tinggi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan etika komunikasi dan keprotokolan serta penguatan koordinasi internal untuk mendukung kinerja petugas protokoler dalam menjaga citra pimpinan secara optimal. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan praktik keprotokolan yang lebih profesional dan beretika di masa depan.

Kata kunci: etika komunikasi, petugas protokoler, citra pimpinan, upacara PHBN, Kabupaten Bandung.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan elemen penting dalam kehidupan manusia, terutama dalam konteks organisasi dan pemerintahan. Dalam pemerintahan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun citra positif pimpinan di mata masyarakat. Salah satu pihak yang memiliki peran strategis dalam hal ini adalah petugas protokoler. Petugas protokoler bertanggung jawab untuk mengatur kelancaran acara resmi, memastikan semua pihak yang terlibat merasa dihormati, dan menjaga reputasi pimpinan melalui penerapan komunikasi yang efektif dan etis.

Azzahra (2020) mengungkapkan, penerapan etika protokoler yang baik dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap citra pimpinan. Penelitian tersebut juga menyoroti tantangan yang dihadapi oleh petugas protokoler, seperti ketidakpastian dalam standar operasional prosedur dan kurangnya pelatihan dalam menghadapi situasi darurat. Temuan ini menunjukkan bahwa etika petugas protokoler memengaruhi citra pimpinan, namun ada kebutuhan akan peningkatan keterampilan dan pelatihan. Dalam pelaksanaan tugasnya, petugas protokoler harus mematuhi prinsip-prinsip etika komunikasi, yang meliputi tata krama berbicara, sikap tubuh, pengendalian emosi, serta kemampuan menyampaikan pesan secara jelas dan profesional.

Etika komunikasi ini menjadi sangat penting karena kesalahan kecil dalam penyampaian pesan atau interaksi dapat berdampak besar terhadap citra pimpinan. Oleh karena itu, kemampuan untuk berkomunikasi secara etis dan profesional menjadi kompetensi utama yang harus dimiliki oleh setiap petugas protokoler.

Kabupaten Bandung merupakan salah satu daerah di Indonesia yang rutin mengadakan acara resmi berskala besar, termasuk upacara Peringatan Hari Besar Nasional (PHBN). Dalam acara seperti ini, peran petugas protokoler menjadi sangat vital. Mereka tidak hanya bertugas mengatur jalannya acara sesuai dengan aturan keprotokolan, tetapi juga harus memastikan bahwa pimpinan daerah tampil sebagai sosok yang profesional, berwibawa, dan dekat dengan masyarakat. Hal ini memerlukan penerapan strategi komunikasi yang matang dan berlandaskan pada etika.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas protokoler memainkan peranan penting dalam menentukan citra pimpinan. Ketika pelayanan protokoler dilaksanakan dengan penuh perhatian, profesionalisme, komunikasi yang baik, dan etika yang tinggi, maka citra pimpinan yang mereka wakili akan terjaga dengan baik dan semakin positif di mata publik. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai atau tidak profesional dapat merusak citra pimpinan dan pemerintahannya. Oleh karena itu, penting bagi setiap petugas protokoler untuk memiliki keterampilan dan pemahaman yang mendalam mengenai pelayanan publik serta etika yang baik dalam setiap interaksi mereka.

Wahyudi (2018) dalam penelitiannya yang berfokus pada etika pelayanan publik dan peran protokoler dalam acara formal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman petugas protokoler terhadap standar etika yang berlaku dapat memperkuat citra pimpinan daerah dan memberikan kesan profesionalisme kepada publik. Salah satu temuan utama adalah pentingnya ketepatan waktu dan perhatian terhadap detail kecil dalam penyelenggaraan acara resmi.

Namun demikian, tugas petugas protokoler tidak selalu berjalan mulus. Berbagai tantangan sering kali muncul, seperti kurangnya koordinasi antar tim, keterbatasan waktu persiapan, hingga tekanan dari berbagai pihak yang terlibat dalam acara. Dalam kondisi tersebut, kemampuan petugas protokoler untuk tetap menjaga etika komunikasi menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan kesan positif terhadap pimpinan. Sari (2019) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dan penggunaan etika dalam berinteraksi dengan tamu sangat berpengaruh terhadap kesan yang diberikan kepada pimpinan. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa ketidakselarasan dalam etika komunikasi dapat menurunkan tingkat kepuasan dan persepsi positif masyarakat terhadap pimpinan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana etika komunikasi diterapkan oleh petugas protokoler dalam menjaga citra pimpinan pada upacara PHBN di Kabupaten Bandung. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi oleh petugas protokoler serta strategi yang digunakan untuk mengatasinya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan praktik keprotokolan yang lebih baik di masa depan.

KERANGKA TEORI

Teori Persepsi Sosial (*Social Perception Theory*) mengemukakan, bagaimana kita memandang orang lain atau kelompok tertentu dipengaruhi oleh informasi yang kita terima dari berbagai sumber. Dalam konteks ini, persepsi masyarakat terhadap pimpinan dapat dibentuk oleh perilaku dan komunikasi yang dilakukan oleh petugas protokoler.

Petugas protokoler yang bertindak dengan etika yang baik akan membantu menciptakan citra pimpinan yang positif di mata publik. Teori ini menjelaskan bagaimana etika petugas protokoler berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pimpinan. Jika petugas protokoler menunjukkan perilaku yang sopan, komunikatif, dan profesional, maka masyarakat akan cenderung membangun persepsi positif terhadap pimpinan yang diwakili.

Teori Manajemen Citra (Image Management Theory). Teori ini berfokus pada upaya individu atau organisasi dalam mengelola citra mereka di mata publik. Dalam konteks protokoler, petugas protokoler dapat dilihat sebagai pengelola citra pimpinan. Melalui pelayanan yang sesuai etika dan komunikasi yang baik, petugas protokoler membantu meningkatkan citra pimpinan.

Dalam penelitian ini, teori manajemen citra membantu menjelaskan bagaimana petugas protokoler mengelola citra pimpinan melalui cara mereka berinteraksi dengan tamu, media, dan masyarakat dalam setiap acara yang diadakan.

Teori Etika Komunikasi (Ethics of Communication). Teori ini menekankan pentingnya prinsip-prinsip etika dalam setiap bentuk komunikasi. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas protokoler harus berlandaskan pada kejujuran, keadilan, dan transparansi. Komunikasi yang etis dapat meningkatkan citra pimpinan sebagai pemimpin yang dapat dipercaya dan profesional. Penerapan dalam Penelitian: Dalam penelitian ini, teori etika komunikasi digunakan untuk menganalisis bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh petugas protokoler dapat mempengaruhi citra pimpinan. Komunikasi yang terbuka dan jujur akan memberikan kesan bahwa pimpinan adalah sosok yang peduli dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Teori Keterampilan Sosial (Social Skills Theory). Teori ini menjelaskan bahwa keterampilan sosial sangat penting dalam interaksi sosial yang berhasil. Petugas protokoler dengan keterampilan sosial yang baik, seperti kemampuan untuk berempati dan memahami situasi, akan dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan berbagai pihak yang terlibat dalam acara. Teori keterampilan sosial digunakan untuk menggambarkan bagaimana keterampilan sosial yang dimiliki petugas protokoler dapat meningkatkan citra pimpinan melalui interaksi yang baik dengan tamu undangan, media, serta masyarakat lainnya yang terlibat dalam acara.

Selain itu, beberapa penelitian terdahulu memberikan wawasan yang relevan mengenai etika protokoler dan citra pimpinan. Penelitian Triana Hasmarini, Yanto, Asnawati (2020) menjelaskan bagaimana pencitraan positif terbentuk dalam aktivitas protokol di Sekretariat Daerah Kota Bengkulu memiliki citra positif yang terlihat dari opini positif dari pimpinan dan masyarakat.

Penelitian Shania Salma Thalib & Jufri Alkatiri (2021) menyatakan, pola komunikasi yang terbentuk dalam sub-bagian protokol adalah pola Bintang yang memungkinkan komunikasi terbuka di seluruh jaringan tim protokol. Begitu juga dengan studi Rismawati (2022) mengatakan komitmen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi yaitu perilaku petugas protokoler, etika yang diterapkan, dan dampaknya terhadap citra pimpinan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan secara jelas peran etika dalam meningkatkan citra pimpinan dan memahami pengalaman serta perspektif para petugas protokoler dalam konteks yang lebih luas.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam, menggali informasi dan wawasan mengenai perilaku petugas protokoler dalam meningkatkan citra pimpinan, serta memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang interaksi antara etika protokoler dan citra pimpinan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus yang berfokus pada kasus tertentu, yaitu petugas protokoler di Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam bagaimana etika yang diterapkan oleh petugas protokoler mempengaruhi citra pimpinan secara langsung.

Subjek penelitian ini adalah petugas protokoler yang bekerja di Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung. Peneliti memilih petugas protokoler sebagai subjek penelitian karena mereka memiliki peran penting dalam menjalankan kegiatan protokoler yang dapat mempengaruhi citra pimpinan. Selain itu, subjek penelitian juga mencakup beberapa pihak yang terkait dengan pelaksanaan protokol, seperti pimpinan yang diwakili, tamu undangan, dan masyarakat yang terlibat dalam acara protokoler.

Penelitian ini dilaksanakan di Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat dimana petugas protokoler secara langsung berinteraksi dengan pimpinan dan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan resmi yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Lokasi ini juga menjadi pusat pengelolaan acara protokoler yang berperan penting dalam membentuk citra pimpinan di mata publik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data yang lebih komprehensif dan dapat dipercaya mengenai etika petugas protokoler dan dampaknya terhadap citra pimpinan.

Wawancara mendalam dilakukan dengan petugas protokoler di Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung, pimpinan yang terlibat dalam acara protokoler, serta tamu undangan yang berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pemahaman dan pengalaman subjek penelitian mengenai etika yang diterapkan petugas protokoler serta pengaruhnya terhadap citra pimpinan.

Observasi partisipatif yaitu observasi langsung pada beberapa acara yang diselenggarakan oleh Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung. Observasi partisipatif memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung bagaimana petugas protokoler berperilaku dan mengelola acara, serta bagaimana interaksi mereka mempengaruhi citra pimpinan yang diwakili.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup arsip dan laporan kegiatan protokoler yang diselenggarakan oleh Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung. Dokumentasi ini dapat memberikan gambaran lebih lanjut mengenai bagaimana etika protokoler diterapkan dalam kegiatan tersebut serta dampaknya terhadap citra pimpinan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data. Peneliti bertindak sebagai instrumen dalam pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi, dan analisis terhadap dokumen yang relevan. Selain itu, pedoman wawancara dan observasi disusun untuk membantu peneliti dalam menggali informasi secara sistematis dan terarah.

Pedoman wawancara dan observasi mencakup beberapa topik utama, seperti: (1) Etika yang diterapkan oleh petugas protokoler dalam kegiatan; (2) Pengalaman petugas protokoler dalam berinteraksi dengan pimpinan dan tamu undangan; (3) Dampak penerapan etika protokoler terhadap citra pimpinan; (4) Persepsi pimpinan dan tamu undangan terhadap petugas protokoler dan citra pimpinan yang dibentuk.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif secara induktif, yaitu dengan menekankan pada proses pengolahan data yang diambil dari lapangan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Proses analisis data dilakukan melalui tahapan-tahapan berikut:

(1) Reduksi Data. Data yang terkumpul melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi akan direduksi untuk memfokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Proses ini akan menyaring data yang tidak relevan agar analisis lebih terarah;

(2) Koding Data. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah memberi kode atau label pada potongan data yang relevan. Kode-kode ini akan membantu dalam mengelompokkan data berdasarkan tema-tema tertentu yang berhubungan dengan etika protokoler dan citra pimpinan;

(3) Penyajian Data. Data yang telah dikoding akan disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan temuan-temuan utama dari penelitian. Penyajian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai bagaimana etika petugas protokoler mempengaruhi citra pimpinan;

(4). Penarikan Kesimpulan. Berdasarkan penyajian data, peneliti akan menarik kesimpulan mengenai bagaimana etika yang diterapkan oleh petugas protokoler berpengaruh terhadap citra pimpinan di Kabupaten Bandung. Kesimpulan ini juga akan mencakup rekomendasi untuk peningkatan etika protokoler dalam rangka memperbaiki citra pimpinan.

Untuk memastikan validitas dan keandalan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, antara lain: (1) Triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk memastikan konsistensi dan keakuratan data; (2) *Member Checking*: Setelah wawancara, peneliti akan meminta konfirmasi dari narasumber untuk memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan dan disimpulkan sesuai dengan pemahaman mereka; (3) Audit Trail. Proses penelitian akan didokumentasikan dengan rinci, termasuk langkah-langkah yang diambil dalam pengumpulan dan analisis data. Hal ini akan memungkinkan pihak lain untuk memeriksa dan mengevaluasi proses penelitian secara objektif.

Etika Penelitian dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian yang baik, antara lain: (1) Persetujuan Informasi (*Informed Consent*). Semua peserta penelitian diberi informasi yang jelas tentang tujuan penelitian dan bagaimana data mereka digunakan. Mereka diminta untuk memberikan persetujuan secara sukarela untuk berpartisipasi; (2) Kerahasiaan dan Anonimitas. Identitas peserta dijaga kerahasiaannya, dan data yang dikumpulkan dianalisis dengan menjaga anonimitas responden; (3) Integritas Penelitian. Peneliti menjaga kejujuran dan transparansi dalam seluruh proses penelitian, serta menghindari manipulasi data atau temuan.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan beberapa petugas protokoler, pimpinan di lingkup sekretariat daerah yang membawahi sub bagian protokoler seperti asisten administrasi umum, kepala bagian protokol dan komunikasi pimpinan, serta sampel yang diambil dari tamu undangan yang hadir dalam berbagai kegiatan protokoler di Kabupaten Bandung.

Berdasarkan pengumpulan data, ditemukan beberapa temuan utama yang mencerminkan hubungan antara etika petugas protokoler dan citra pimpinan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian

1	Aspek Penelitian	Temuan Utama	Dampak / Implikasi	Tantangan
2	Penerapan Etika Protokoler	- Petugas menjaga kesopanan dan kehormatan kepada pimpinan, tamu, dan masyarakat. - Ketepatan waktu dalam persiapan dan pelaksanaan acara. - Komunikasi yang jelas dan efektif dalam koordinasi acara.	- Menjaga keharmonisan dan kelancaran acara. - Meningkatkan profesionalisme petugas protokoler.	- Perbedaan persepsi tentang etika protokol. - Adaptasi terhadap budaya dan standar yang berlaku.
3	Dampak terhadap Citra Pimpinan	- Pimpinan dipersepsikan sebagai sosok yang berwibawa dan dapat dipercaya. - Tamu undangan memiliki persepsi positif terhadap pimpinan. - Media memberikan liputan positif terhadap acara.	- Meningkatkan kepercayaan publik. - Memperkuat hubungan pimpinan dengan masyarakat dan instansi. - Memperkuat citra pimpinan di mata publik.	- Ketegangan dalam pengelolaan acara dapat mempengaruhi citra jika tidak ditangani dengan baik.
4	Tantangan Penerapan Etika	- Perubahan mendadak dalam agenda acara. - Tamu yang tidak mengikuti prosedur. - Perbedaan pandangan tentang sopan santun dan protokol.	- Petugas harus berpikir cepat dan bertindak profesional. - Perlu pelatihan dan pemahaman standar etika bersama.	- Menjaga profesionalisme dalam situasi mendesak. - Menyesuaikan dengan budaya dan norma yang berbeda.

Penjelasan Tabel 1. (1) Aspek Penelitian: Kategori utama yang menjadi fokus penelitian; (2) Temuan Utama: Fakta dan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi; (3) Dampak/ Implikasi: Pengaruh temuan terhadap citra pimpinan dan pelaksanaan acara; (4) Tantangan: Hambatan yang dihadapi petugas protokoler dalam menjalankan etika.

Penerapan Etika Protokol yang Baik

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas protokoler, mayoritas petugas menyatakan bahwa penerapan etika dalam melaksanakan tugas protokoler sangat penting dalam menjaga keharmonisan dan kesuksesan setiap acara. Petugas protokoler di Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung berusaha

untuk selalu menjaga sikap sopan, profesional, dan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan setiap kegiatan.

Beberapa aspek etika yang dijalankan oleh petugas protokoler meliputi: (1) Kesopanan dan Kehormatan: Petugas protokoler selalu menunjukkan sikap hormat dan sopan kepada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan, baik pimpinan, tamu undangan, maupun masyarakat. Hal ini menjadi kunci untuk menciptakan citra pimpinan yang dihormati; (2) Ketepatan Waktu: Petugas protokoler menjaga ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan, baik dalam persiapan acara maupun dalam pelaksanaan kegiatan berlangsung. Hal ini menunjukkan tingkat profesionalisme dan kedisiplinan yang tinggi; (3) Komunikasi yang Efektif: Dalam banyak kegiatan, petugas protokoler bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi dengan jelas kepada semua pihak terkait. Petugas yang komunikatif dapat memberikan kesan positif dan memudahkan kelancaran acara dalam hal berkoordinasi.

Dampak Etika Protokoler terhadap Citra Pimpinan

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa etika yang diterapkan oleh petugas protokoler sangat mempengaruhi citra pimpinan. Pimpinan yang diwakili oleh petugas protokoler yang profesional dan beretika tinggi akan dipersepsikan sebagai sosok yang mampu mengelola kegiatan dengan baik, sehingga meningkatkan citra positif mereka di mata publik.

Beberapa temuan mengenai dampak etika protokoler terhadap citra pimpinan adalah sebagai berikut:

(1) Peningkatan Kepercayaan Publik. Keberhasilan petugas protokoler dalam melaksanakan acara dengan penuh kehormatan dan kesopanan memberikan dampak langsung pada citra pimpinan. Masyarakat melihat pimpinan sebagai sosok yang dapat dipercaya dan berwibawa;

(2) Persepsi Positif dari Tamu Undangan: Tamu undangan yang merasa dihargai dan dilayani dengan baik oleh petugas protokoler akan lebih cenderung memiliki persepsi positif terhadap pimpinan yang diwakili. Hal ini memperkuat hubungan antara pimpinan dengan pimpinan instansi/lembaga maupun antara pimpinan dan masyarakat serta memperbaiki citra mereka;

(3) Pengaruh dalam Media dan Publikasi. Acara yang dikelola dengan baik oleh petugas protokoler sering kali mendapat liputan positif dari media. Media yang meliput acara dengan menyebutkan pelayanan baik dari petugas protokoler akan memperkuat citra pimpinan di mata publik.

Tantangan dalam Penerapan Etika Protokoler

Meskipun etika protokoler dijalankan dengan baik, ada beberapa tantangan yang dihadapi oleh petugas protokoler dalam meningkatkan citra pimpinan, antara lain:

(1) Ketegangan dalam Pengelolaan Acara: Terkadang, ketegangan terjadi ketika ada perubahan mendadak dalam agenda acara atau ketika ada tamu yang tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan maupun yang telah disepakati sebelumnya. Hal ini membuat petugas protokoler harus berpikir cepat dan bertindak profesional untuk menjaga kelancaran acara;

(2) Perbedaan Persepsi tentang Etika Protokol: Beberapa pihak yang terlibat dalam acara mungkin memiliki pandangan yang berbeda mengenai apa yang dianggap sopan atau pantas dalam protokol. Oleh karena itu, petugas protokoler harus bisa menyesuaikan diri dan menegakkan etika yang berlaku sesuai dengan standar yang ada sesuai dengan adat budaya yang berlaku.

PEMBAHASAN

Pada bagian ini, temuan-temuan hasil penelitian dianalisis lebih lanjut untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai pengaruh etika petugas protokoler terhadap citra pimpinan di Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung.

Hubungan Etika Protokoler dan Citra Pimpinan. Etika petugas protokoler memegang peran sentral dalam membangun dan mempertahankan citra pimpinan di Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung. Ketika petugas protokoler bertindak sesuai norma dan standar etika yang berlaku, mereka tidak hanya memastikan kelancaran jalannya acara resmi, tetapi juga secara tidak langsung membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pimpinan yang diwakilinya. Hal ini sejalan dengan teori manajemen citra (*image management theory*) yang menyatakan bahwa citra individu atau organisasi dibentuk melalui pengelolaan interaksi sosial, termasuk interaksi yang dilakukan oleh petugas protokoler dengan berbagai pihak terkait dalam acara.

Petugas protokoler yang menunjukkan perilaku sopan, tepat waktu, dan komunikatif mampu meningkatkan persepsi positif terhadap pimpinan. Sebagaimana dijelaskan oleh Sany Firmansyah (2024), etika protokoler adalah kunci kelancaran dan keharmonisan acara serta menjaga martabat individu dan organisasi. Dengan menjalankan etika protokoler secara konsisten, petugas protokoler membantu menampilkan pimpinan sebagai sosok yang profesional dan dapat dipercaya, sehingga meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan publik.

Peran Komunikasi dalam Etika Protokol. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas protokoler sangat berpengaruh dalam membangun citra pimpinan. Petugas yang mampu menyampaikan pesan secara jelas, efektif, dan sesuai dengan norma etika komunikasi, baik dalam konteks formal maupun informal, membantu menciptakan kesan bahwa pimpinan adalah sosok yang terbuka dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Teori etika komunikasi menegaskan bahwa komunikasi yang transparan dan jujur berkontribusi pada pembentukan citra positif, yang sangat penting dalam membangun hubungan baik antara pimpinan dan publik.

Penelitian Irfan Irfan dan Budi Kristanto (2025) pada Pemerintah Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa penerapan etika protokoler yang baik berdampak signifikan pada citra positif pimpinan di mata masyarakat. Komunikasi yang tidak jelas atau tidak sesuai etika dapat menurunkan citra pimpinan karena menimbulkan keraguan terhadap integritas pimpinan yang diwakili oleh petugas protokoler tersebut. Oleh karena itu, komunikasi yang terstruktur dan beretika menjadi fondasi utama dalam menjaga citra pimpinan.

Tantangan yang Dihadapi Petugas Protokoler. Penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan yang dihadapi petugas protokoler dalam menerapkan etika komunikasi secara konsisten. Salah satu tantangan utama adalah ketegangan yang muncul akibat perubahan mendadak atau tekanan waktu dalam pengelolaan acara. Dalam situasi seperti ini, petugas protokoler harus tetap menjaga sikap profesional agar tidak menimbulkan kesan bahwa pimpinan tidak siap atau kurang terorganisir.

Teori keterampilan sosial (*social skills theory*) menekankan pentingnya kemampuan interpersonal dan adaptasi terhadap situasi yang berubah-ubah. Petugas protokoler yang memiliki keterampilan sosial yang baik mampu mengelola tekanan dan tetap menjaga komunikasi yang sopan dan efektif. Selain itu, perbedaan persepsi mengenai standar etika protokol juga menjadi tantangan tersendiri yang memerlukan pelatihan dan pemahaman bersama di lingkungan pemerintahan daerah agar semua pihak dapat bekerja sama menciptakan citra pimpinan yang baik.

Pembahasan ini mengintegrasikan temuan penelitian dengan teori dan hasil studi terdahulu, serta menyoroti pentingnya etika komunikasi protokoler dalam menjaga citra pimpinan sekaligus mengidentifikasi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan profesionalisme petugas protokoler di Kabupaten Bandung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa etika komunikasi petugas protokoler memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga dan membangun citra pimpinan selama pelaksanaan Upacara Peringatan Hari Besar Nasional (PHBN) di Kabupaten Bandung. Petugas protokoler yang menerapkan tata krama, sikap profesional, dan komunikasi yang efektif mampu menciptakan persepsi positif terhadap pimpinan, sehingga meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan publik.

Pelaksanaan etika komunikasi yang baik meliputi penggunaan bahasa yang sopan dan formal, sikap humanis, serta koordinasi internal yang terorganisir dengan baik. Semua aspek tersebut berkontribusi pada kelancaran acara dan citra pimpinan yang terjaga dengan baik. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi petugas protokoler, seperti tekanan waktu, perubahan mendadak dalam jadwal acara, serta perbedaan persepsi mengenai standar etika protokol. Tantangan ini menuntut kemampuan adaptasi dan keterampilan komunikasi interpersonal yang tinggi agar profesionalisme tetap terjaga.

Untuk itu, disarankan agar pemerintah daerah meningkatkan pelatihan etika komunikasi dan keprotokolan secara berkala bagi petugas protokoler. Selain itu, penguatan koordinasi dan pembagian tugas yang jelas juga diperlukan untuk mendukung kinerja protokoler dalam menjaga citra pimpinan secara optimal. Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang terencana dan pelaksanaan etika protokol yang konsisten oleh petugas protokoler merupakan faktor kunci dalam membangun dan

mempertahankan citra positif pimpinan daerah, sebagaimana ditemukan pula dalam penelitian terkait di berbagai daerah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods* (5th ed.). Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Giddens, A. (2006). *Sociology* (6th ed.). Polity Press.
- Ratna, M. (2014). *Komunikasi Protokol dan Etika dalam Kegiatan Kenegaraan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (15th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Dewi, R. D., & Junaedi, H. (2020). Peran Protokol dalam Meningkatkan Citra Pimpinan Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 56-64.
- Kurniawan, S. (2019). Analisis Etika dalam Kegiatan Protokoler Pemerintah. *Jurnal Etika Sosial dan Politik*, 18(3), 99-113.
- Sutisna, N., & Hidayat, R. (2022). Komunikasi Efektif dalam Protokol Pemerintahan dan Dampaknya terhadap Citra Pimpinan. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 7(1), 23-38.
- Utami, L. A. (2018). Dampak Etika Protokol terhadap Persepsi Masyarakat terhadap Pimpinan Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(4), 101-113.
- Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bandung. (2021). *Laporan Tahunan Sub Bagian Protokol Kabupaten Bandung*.
- Pemerintah Kabupaten Bandung. (2020). *Peraturan tentang Standar Protokol dan Etika dalam Acara Kenegaraan*.
- Firdhaus, R. (2021). Peran Etika dalam Protokol Pemerintah. *Protokol ID*. <https://www.protokolid.com/etikaprotokol> (diakses pada 6 Januari 2025).
- Setiawan, D. (2022). Pengaruh Komunikasi Protokoler terhadap Citra Pimpinan Pemerintah. *Jurnal Protokol dan Etika Komunikasi*.
- Pratama, S. (2020, September 17). Protokol sebagai Alat Meningkatkan Citra Pimpinan di Kabupaten Bandung." *Bandung Today*. Diakses dari <https://www.bandungtoday.com/protokol-citra-pimpinan>
- Sari, D. (2021). *Manajemen Acara Protokol di Pemerintahan: Panduan Praktis* (1st ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.