

ANALISIS PELAKSANAAN KODE ETIK PROTOKOL PADA STAF PROTOKOLER HUMAS UNIVERSITAS MULAWARMAN

Puput Islamitha Lukman¹

Abstrak

Puput Islamitha Lukman, 1302055182, Analisis Pelaksanaan Kode Etik Protokol Pada Staf Protokoler Humas Universitas Mulawarman. Dibawah bimbingan Ibu Hj. Hairunnisa, S.Sos., MM selaku pemimbing I dan Kheyene Molekandela Boer, S.I.Kom, M.I.Kom selaku pemimbing II, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Setiap pekerjaan memiliki kode etik masing-masing yang menjadi pedoman dalam menjalankan profesi demikian juga di dunia protokoler. Ide awal penelitian ini berangkat dari adanya surat masuk yang ditujukan kepada staf protokol universitas terkait pelayanannya dalam aktivitas protokoler. Artikel ini berisi tentang studi pelaksanaan kode etik protokol pada staf protokol humas Universitas Mulawarman. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan kode etik protokol pada staf protokol humas Universitas Mulawarman berjalan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada di kantor Humas dan Protokol Universitas Mulawarman Kota Samarinda. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian lapangan berupa observasi, wawancara, dan penelitian dokumen-dokumen terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kode etik protokol pada staf protokoler humas universitas mulawarman belum terlaksana secara maksimal baik dari konteks rumah tangga, konteks kedinasan, dan konteks keprotokolan. Kode etik tersebut mengatur hubungan antar rekan, komitmen kerja, serta tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan di lingkungan universitas dalam sebuah acara resmi. Kode etik protokoler pada staf protokol Universitas Mulawarman mengacu pada penyesuaian Undang-Undang No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan yang disusun dalam pedoman keprotokolan universitas.

Kata kunci : *Kode Etik, Protokoler, Humas*

PENDAHULUAN

Birokrasi pemerintahan Indonesia syarat dengan banyak tugas dan fungsi yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik. Mulai dari kepala negara hingga kepala daerah menjalankan fungsi dan tugasnya masing-masing. dalam

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

birokrasi pemerintahan, pembagian staf sesuai tupoksi masing-masing telah jelas dalam peraturan perundang-undangan.

Universitas Mulawarman berdiri pada tanggal 27 September 1962, sehingga merupakan universitas tertua di Kalimantan Timur. Nilai-nilai baik yang terkandung dalam kegiatan keprotokolan menjadi landasan bagi bagian humas di Universitas Mulawarman dalam melakukan kegiatan komunikasi. Kegiatan protokol ini menjadi penting dalam universitas terutama kaitan dalam kegiatan komunikasi, informasi dan relasi.

Pada kenyataannya meskipun kode etik profesi menjadi salah satu pedoman keprotokolan universitas telah tercantum sedemikian rupa, pelaksanaan keprotokolan di universitas mulawarman belum diterapkan dengan maksimal. Hal ini dilihat dari fakta surat keluhan masuk dari instansi atau organisasi luar tentang keluhan pergerakan humas Universitas Mulawarman ketika melaksanakan kegiatan keprotokolan yang kurang tanggap, prosedur yang rumit, dan pelayanan kurang prima terhadap tamu luar negeri. Padahal Universitas Mulawarman mendukung pengembangan kinerja staf humas dan protokol universitas bahkan pelatihan humas dan protokoler dengan mendatangkan narasumber hingga ke luar kota terus diupayakan.

Persoalan tersebut sayangnya menjadi hal yang dimaklumi oleh civitas akademika. Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2003 tentang hak protokoler, dijelaskan bahwa hak protokoler adalah kedudukan yang diberikan kepada seseorang untuk mendapatkan penghormatan, perlakuan, dan tata tempat berkenaan dengan jabatannya dalam acara-acara kenegaraan atau acara resmi maupun dalam melaksanakan tugasnya. Aktivitas atau kegiatan protokoler yang berkaitan dengan fungsi dan peranan kehumasan tidak terlepas dari kode etik sebagai patokan atau rambu-rambu yang penting dan paling mendasar, serta harus ditaati dan dipatuhi oleh setiap praktisi humas. Aturan-aturan tentang kegiatan protokol dalam melaksanakan suatu kegiatan atau acara dituangkan dan dirangkum dalam suatu pedoman yang di dalamnya meliputi tentang aturan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan.

Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan kajian ilmiah yang lebih mendalam untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Analisis Pelaksanaan Kode Etik Protokoler pada Staf Protokoler Universitas Mulawarman. Selain itu, juga untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor penghambat dan juga pendukung dari pelaksanaan kode etik protokol.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang uraian objek masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikemukakan penulis di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Pelaksanaan Kode Etik Protokol pada Staf Protokoler Humas Universitas Mulawarman?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis Pelaksanaan Kode Etik Protokol pada Staf Protokoler Humas Universitas Mulawarman.

Manfaat Penelitian

Hasil suatu penelitian tentunya mempunyai kegunaan dan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain. Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut diatas maka penelitian ini mempunyai kegunaan yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dengan diadakannya penelitian ini, selain menambah pengetahuan dibidang Ilmu Komunikasi, maka diharapkan dapat menambah sumbangan pemikiran serta referensi terkait mata kuliah Etika dan Profesi Humas

2. Manfaat Praktis

Peneliti memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan dari hasil pengamatan di lapangan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu juga bermanfaat bagi Humas dan Protokoler di lingkungan Universitas Mulawarman dalam melaksanakan kegiatan keprotokolan yang sesuai dengan kode etik.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Menurut Soedjadi (2000:9) konsep adalah ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan klasifikasi atau penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata.

Etika

Istilah etika berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu “ethos” yang artinya kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, dan cara berpikir. Lebih lanjut Bertens (Subarsono, 2006) memberikan penjelasan mengenai etika merupakan nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan dalam kehidupan seseorang atau suatu kelompok yang digunakan untuk mengatur tingkah lakunya. Kedua, etika berarti kumpulan asas atau nilai moral yang dimiliki oleh suatu masyarakat biasanya diaplikasikan dalam bentuk kode etik. Tujuannya untuk mempermudah masyarakat tersebut mengaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari. Ketiga, etika memiliki arti ilmu tentang yang baik atau buruk.

Sistematika Etika

Menurut pemahaman Sonny Keraf, etika dibagi dalam sebuah struktur etika umum dan etika khusus. (Keraf, 2007:34) Etika profesi masuk dalam etika sosial dimana etika profesi tersebut terbagi-bagi lagi sesuai profesi. Terdapat diagram khusus yang menggambarkan sistematika etika itu sendiri.

Peran Etika

Etika memiliki peran yang sangat besar dalam kehidupan manusia seperti (1) Etika mendorong dan mengajak setiap individu untuk bersikap kritis dan rasional dalam mengambil keputusan berdasarkan pendapatnya sendiri yang dapat dipertanggungjawabkan (bersifat otonom). (2) Etika dapat mengarahkan masyarakat untuk berkembang menjadi masyarakat yang tertib, teratur, damai, dan sejahtera dengan menaati norma-norma yang berlaku demi mencapai ketertiban dan keajahteraan sosial. Keadaan ini disebut sebagai keadilan. (3) Etika mampu menumbuhkan kesadaran manusia untuk mentaati nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat dimana individu itu berada. (Darmastuti, 2007:37)

Kode Etik

Kode etik merupakan suatu ikrar kelompok masyarakat tertentu yang memiliki kebersamaan kepentingan seperti kelompok dokter, guru, humas, dan sebagainya. Kode etik lahir karena adanya rasa tanggung jawab yang tulus dari kelompok masyarakat yang berikrar dan ditujukan kepada para anggotanya untuk bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan pola kode etik yang disepakati. (Frida Kusumastuti, 2002:62)

Kode Etik Profesi

Dalam buku Prinsip Dasar Kode Etik oleh Teguh Wahyono (2006:123) disebutkan bahwa kode etik profesi memberikan penekanan pada pengakuan bahwa setiap profesi memiliki tanggung jawab sosial kepada publik pemakai jasa profesi tersebut dan kepada rekan sejawatnya (rekan dalam satu profesi). Sebagai bentuk tanggung jawab sosial, tentunya setiap profesi mempunyai komitmen untuk melaksanakan profesinya sebagai bentuk pelayanan kepada publik dan menguntungkan semua pihak.

Protokoler

Kata protokol adalah istilah populer di tengah masyarakat mulai dari tingkat kelompok organisasi kecil sampai besar. Dalam Zulkarnaen Nasution (2006:157) asal kata “keprotokolan” berasal dari bahasa Yunani “protos” dan “colla” artinya perekat yang pertama. Secara umum protokol adalah suatu tata aturan tentang cara menerima dan menetapkan tamu resmi.

Dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 pasal 1 ayat (1) 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.

Keprotokolan di Indonesia

Keprotokolan adalah norma-norma atau aturan-aturan atau kebiasaan-kebiasaan yang dianut atau diyakini dalam kehidupan bernegara, berbangsa, berpemerintahan dan bermasyarakat. Metode keprotokolan di

Indonesia adalah undang-undang protokol yaitu peraturan perundang-undangan dibidang keprotokolan dan yang berkaitan dengan keprotokolan dimana domain keprotokolannya adalah sebagai berikut (Atie Rachmiate, 42:2007) :

1. UU NO. 8 TH 1987 Tentang Protokol
2. PP NO. 62 TH 1990 Tentang Ketentuan Keprotokolan Mengenai Tata Tempat, Tata Upacara Dan Tata Penghormatan
- 2 UU NO. 43 TAHUN 1999 (Tentang Pokok-pokok Kepegawaian)
- 3 UU NO. 22 TAHUN 2003 (Tentang Pemerintah Daerah)
- 4 UU NO. 32 TAHUN 2004 (Tentang Pemerintahan Daerah)
- 5 PP NO. 40 (Tentang Bendera Kebangsaan RI)
- 6 PP NO. 21 Tahun 1975 (Tentang Sumpah/ Janji Pegawai Negeri Sipil)
- 7 PP NO. 24 Tahun 2004 (Tentang Kedudukan Protokoler dan Keuangan Pimpinan dan Anggota DPRD)

Ruang Lingkup Protokol

Ada beberapa aktivitas yang menjadi ruang lingkup protokol, yaitu sebagai berikut:

- a. Penghormatan kedudukan, kebangsaan dan penghormatan terhadap jenazah.
- b. Perlakuan terhadap lambang kehormatan nkri, pejabat negara, pejabat pemerintah dan tokoh masyarakat tertentu
- c. Pengaturan kunjungan dan upacara dalam acara kenegaraan dan acara resmi.

Istilah dalam Keprotokolan

- a. Protokoler

Suatu julukan yang bersifat filosofi terhadap seseorang yang menerima hak protokoler serta melaksanakan ketentuan keprotokolan sebagaimana mestinya dan julukan terhadap sesuatu kegiatan yang mengaplikasikan ketentuan-ketentuan keprotokolan yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan

- b. Kedudukan protokoler

Pasal 1 (6) PP No. 24 Th 2004): “Kedudukan yang diberikan kepada seseorang untuk mendapatkan penghormatan, perlakuan dan tata tempat dalam acara resmi dan pertemuan resmi”. Dan Hak Protokoler Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2003: Hak seseorang untuk memperoleh penghormatan berkenaan dengan jabatannya dalam acara kenegaraan atau acara resmi maupun dalam melaksanakan tugasnya”.

- c. Acara Kenegaraan

Acara bersifat kenegaraan yang diatur dan dilaksanakan secara terpusat, dihadiri oleh Presiden dan atau Wakil Presiden serta Pejabat Negara dan Undangan lainnya, dalam melaksanakan acara tertentu.

- d. Acara Resmi

Acara yang bersifat resmi yang diatur dan dilaksanakan oleh Pemerintah atau Lembaga Tinggi Negara, dalam melaksanakan tugas dan fungsi tertentu dan

dihadiri oleh Pejabat Negara dan atau Pejabat Pemerintah serta undangan lainnya.

- e. Pejabat Negara
Menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian : Presiden dan Wakil Presiden, Anggota Badan Permusyawaratan/ Perwakilan Rakyat, Anggota Badan Pemeriksa Keuangan, Ketua, Wakil Ketua, Ketua Muda dan Hakim Mahkamah Agung, Anggota Dewan Pertimbangan Agung, Menteri, Kepala Perwakilan RI di Luar Negeri yang berkedudukan, Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh, Gubernur Kepala Daerah, Bupati Kepala Daerah/Walikota madya
- f. Pejabat Pemerintah
Pejabat yang menduduki jabatan tertentu dalam Organisasi Pemerintahan.
- g. Tokoh Masyarakat tertentu :
Seseorang yang karena kedudukan sosialnya menerima kehormatan dari masyarakat dan/atau Pemerintah.
- h. Tata Upacara
Aturan untuk melaksanakan upacara dalam acara kenegaraan atau acara resmi, termasuk : 1) tata bendera, 2) tata lagu kebangsaan, 3) pakaian upacara, dengan memperhatikan peraturan perundangan yang ada.
- i. Tata tempat
Aturan mengenai urutan tempat bagi Pejabat Negara, Pejabat Pemerintah dan Tokoh Masyarakat Tertentu, dalam acara kenegaraan atau acara resmi.
- j. Tata Penghormatan
Aturan untuk melaksanakan pemberian hormat bagi Pejabat Negara, Pejabat Pemerintahan dan Tokoh Masyarakat Tertentu dalam acara kenegaraan atau acara resmi, meliputi tata penyediaan kelengkapan sarana yang diperlukan untuk tercapainya kelancaran upacara. (Cangara, Hafied. 79:2005. Pengantar Ilmu Politik)

Kode Etik Profesi Protokoler

Aplikasi etika dalam kehidupan keprotokolan dimulai dari ruang lingkup yang paling kecil yaitu lingkup pergaulan, lingkup kedinasan dan organisasi hingga masyarakat internasional. Hal ini dapat dideskripsikan sebagai berikut (Atie Rachmiate, 55:2007) :

- a. Konteks Rumah Tangga
Etika rumah tangga terkait dengan hubungan dan peran orang-orang dalam lingkup terkecil keprotokolan dalam sebuah organisasi. Etika dalam pergaulan dengan orang-orang di lingkungan sekitar baik secara vertikal maupun horisontal; prinsip saling menghormati. Oleh karena masing-masing kedudukan manusia sama-sama punya nilai penting dan mempunyai kaitan kebutuhan.
- b. Konteks Kedinasan & Berorganisasi
Etika dalam kontak kedinasan baik sebagai karyawan maupun pimpinan dalam suatu unit pekerjaan berprinsip pada loyalitas dan komitmen, sehingga terdapat rasa tanggungjawab yang besar. Prinsip lain dalam berorganisasi yang harus

dijunjung tinggi adalah “Rasa turut Memiliki (*Sense of Belongingness*) – Rasa Turut Serta (*Sense of Participation*) – Rasa Turut Bertanggungjawab (*Sense of Responsibility*)”.

c. Konteks Keprotokolan

Teori Sistem

Teori Sistem memandang organisasi sebagai wadah yang tercipta dari bagian yang saling terkait, yang dapat beradaptasi serta menyesuaikan diri terhadap perubahan dalam bidang politik, ekonomi, sumber daya manusia, dan lingkungan sosial dimana organisasi itu beroperasi. “*We can use system theory not only to examine relationship with external stakeholders but also took look at the internal function and stakeholders of our organizations.*” Kita bisa menggunakan teori sistem tidak hanya untuk memeriksa hubungan antara pemangku jabatan luar tetapi juga fungsi internal dan pemangku jabatan internal organisasi sendiri.

Organisasi biasanya memiliki batas yang jelas, dimana didalamnya harus ada struktur komunikasi yang mengarahkan setiap bagian organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin organisasi bertugas menciptakan dan memelihara struktur internal ini. (Hill Mcgraw, 2010:53)

Definisi Konseptual

Definisi Konseptual merupakan pembatas pengertian tentang suatu konsep atau pengertian yang merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Sehubungan dengan itu peneliti merumuskan konsep yang berhubungan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kode etik adalah sebuah usaha kelompok masyarakat tertentu yang mengikat anggotanya untuk memahami dan menjalankan norma-norma kebaikan tertentu yang dituangkan dalam bentuk tertib aturan. 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. Staf protokoler Universitas Mulawarman adalah staf humas yang merangkap melaksanakan kegiatan keprotokolan universitas mulawarman yang berkaitan pengelolaan tata penghormatan, perlakuan dan tata tempat dalam acara resmi. Maka definisi konseptual pada penelitian ini adalah Analisis Pelaksanaan Kode Etik Protokol pada Staf Protokoler Universitas Mulawarman.

Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas. Sedangkan jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah jenis deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah-masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan, maka peneliti memfokuskan penelitian aspek kode etik perilaku protokoler berdasarkan buku Etika Keprotokolan oleh (Atie Rachmiate : 2007) yaitu :

1. Konteks rumah tangga (hubungan rekan seprofesi dilingkungan sekitar)
2. Konteks kedinasan dan organisasi (loyalitas dan komitmen profesi protokoler)
3. Konteks Keprotokolan (meliputi pedoman kode perilaku dalam pelaksanaan tata tempat, tata upacara, tata penghormatan)

Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang disiapkan sebelumnya.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan antara lain dokumen dan arsip rekam kegiatan protokoler Universitas Mulawarman serta jurnal dan literatur ilmiah yang relevan dengan fokus penelitian.

Sampel Penelitian

Dalam menetapkan informan, penulis menggunakan teknik *Snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan informan yang terdiri dari : *key-informan* adalah :

1. Informan kunci (*key informan*) berjumlah 1 orang yaitu Kasubag Humas dan Protokol Universitas Mulawarman (1 orang) atas nama Muh. Ihwan S.Sos., M.A
2. Informan tambahan, yaitu seseorang yang mengetahui dan memiliki bagian informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Maka yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Staf Protokol Universitas Mulawarman atas nama :
 - a. Kiky Fatma, S.E
 - b. Satriyani, S.E

Teknik Pengumpulan Data

Dalam setiap penelitian perlu menggunakan kemampuan memilih dan menyusun teknik serta alat pengumpul data yang relevan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu penelitian lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik:

a. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti yang didasarkan atas pengamatan secara langsung untuk memperoleh keyakinan tentang keabsahan data.

b. Wawancara

Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

c. Dokumentasi

Pengambilan data dari dokumen resmi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan atau gambar. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2012: 239-240)

Teknik Analisis Data

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu : *Data Collection*, *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data dilakukan melalui interview, observasi, dan analisis dokumen terhadap informan.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Penarikan kesimpulan tergantung pada kelengkapan data yang didapat dan dilakukan secara terus menerus. Peneliti dapat memberikan makna, tafsiran, argumen, dan membandingkan data agar terdapat hubungan antara satu komponen dengan komponen lainnya.

Lokasi Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian maka pengumpulan data lapangan dalam penelitian ini berlangsung di Rektorat Universitas Mulawarman yang beralamat di Jalan Kuaro, Gunung Kelua, Kota Samarinda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas Protokoler Universitas Mulawarman

Aktivitas protokoler diartikan sebagai serangkaian aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata penghormatan, dan tata upacara, maupun pemberian penghormatan dan perlakuan sesuai dengan kedudukan dan martabat jabatan. Aryati (2004 : 15)

Acara resmi merupakan acara yang bersifat resmi yang diatur dan dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga tinggi negara dalam melaksanakan tugas dan fungsi tertentu, dan dihadiri oleh pejabat negara dan/atau pejabat pemerintah serta undangan lainnya. Bagian Protokol Universitas Mulawarman yang bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan protokoler ini. Bentuk-bentuk acara resmi yang dilaksanakan dengan menggunakan ketentuan protokoler oleh Universitas Mulawarman seperti pelantikan dan serah terima jabatan, penandatanganan naskah kerjasama, upacara seminar, upacara wisuda, upacara pengukuhan, dan jamuan ramah tamah.

Kode Etik Protokol Konteks Rumah Tangga

Kode etik protokol konteks rumah tangga membahas terkait dengan hubungan dan peran orang-orang dalam rumah tangga yang dalam hal ini adalah rekan kerja. Hubungan sesama rekan kerja di tim protokol universitas mulawarman berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terbentuknya hubungan kekeluargaan yang baik meskipun teguran kepada sesama rekan terus berlangsung jika ada yang tidak sesuai pekerjaannya. Merupakan suatu bentuk kesalahan pelaksanaan kode etik konteks rumah tangga saat terjadi pengunduran diri salah satu staf protokol universitas mulawarman. Hal ini membuktikan hubungan kekeluargaan tersebut tidak bisa mempertahankan salah satu staf protokoler tersebut padahal tim protokoler dalam keadaan kekurangan personil.

Titik berat pelaksanaan kode etik konteks rumah tangga adalah adanya saling pengertian antar sesama pekerja, dan dengan adanya saling pengertian dan kasih sayang diantara mereka akan tercipta hubungan yang harmonis. Dalam pergaulan dengan orang-orang di lingkungan sekitar baik secara vertikal maupun horisontal; harus ada prinsip saling menghormati. (Rachmattie, 2007:98)

Undang-undang No.9 tahun 2010 tentang keprotokolan kemudian menjadi kode etik keprotokolan yang berlaku di Universitas Mulawarman dimana pihak protokoler universitas mulawarman melakukan penyesuaian terhadap undang-undang tersebut. Penyesuaian tersebut dilakukan dengan cara memberikan tanda atas poin undang-undang yang sekiranya berlaku di lingkungan protokoler. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa staf protokoler universitas mulawarman memahami kode etik hanya sebatas kode etik keprotokolan yang meliputi tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.

Kode Etik Protokol Konteks Kedinasan

Berdasarkan hasil penelitian dalam wawancara dikemukakan bahwa motivasi dan tujuan staf protokoler universitas mulawarman bekerja adalah mencari nafkah, dan mewujudkan impian pribadi. Melaksanakan kewajiban dan

uraian tugas dengan benar, serta menerima gaji mereka secara rutin adalah hal yang cukup.

Kode etik protokol konteks kedinasan mengatur komitmen seseorang pada pekerjaannya dalam hal ini adalah protokoler. Dalam Candrawan (2006:91) komitmen dalam pekerjaan berbicara tentang integritas pribadi juga sense of belonging atau rasa memiliki yang dapat diwujudkan dalam bentuk inisiatif, keberanian mengambil tanggung jawab dan risiko, serta keinginan berbagi. Protokoler universitas mulawarman diketahui memiliki *sense of belonging* yang rendah terhadap pekerjaannya sehingga bentuk inisiatif, keberanian mengambil tanggung jawab dan risiko seperti yang telah dijelaskan diatas jarang terjadi. Staf bekerja dengan memandang pekerjaan sebagai beban dan tempat bekerja hanya sebagai pihak yang memasok gaji untuk melangsungkan kehidupan yang dimana hal tersebut tidak sesuai dengan kode etik keprotokolan yang berlaku.

Kode etik keprotokolan konteks kedinasan di staf protokol universitas mulawarman sudah telaksana walaupun belum maksimal. Kepala sub bagian humas dan protokol mengatakan bahwa komitmen bisa dilihat dari loyalitas stafnya saat diminta untuk tetap siaga walaupun sedang tidak berada di jam kerja.

Belum ada sanksi khusus yang berlaku pada staf protokol univertitas mulawarman jika melanggar kode etik protokol. Rektor Universitas mulawarman dan wakil rektor universitas mulawarman yang sering menggunakan pelayanan keprotokolan memaklumi kesalahan-kesalahan staf protokol yang terjadi dan disebutkan bahwa staf protokol perlu pelatihan lebih lanjut.

Kode Etik Protokol Konteks Keprotokolan

1. Tata Tempat

Pengaturan tata tempat pada saat acara berlangsung sudah diatur sedemikian rupa mengacu pada situasi dan kondisi tempat, sifat acara serta kepatutan. Tata tempat untuk pejabat dan undangan lainnya disesuaikan berdasarkan aturan pada umumnya sesuai jabatan dan kedudukan serta aturan setempat. Penempatan undangan mengacu pada *layout* tata tempat yang berlaku. Dalam buku Etiket Keprotokolan oleh Rachmiatie (2007:21) dijelaskan bahwa tata tempat pada hakekatnya mengandung unsur-unsur siapa yang berhak lebih didahulukan dan siapa yang mendapat hak menerima prioritas dalam urutan tata tempat. Orang yang mendapat tempat untuk didahulukan adalah seseorang karena jabatan, pangkat atau derajat di dalam pemerintahan atau masyarakat. Protokoler universitas mulawarman melaksanakan kode etik tentang tata tempat sesuai dengan pedoman yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara, pedoman tentang tata tempat di lingkungan protokoler universitas mulawarman merupakan yang paling membutuhkan waktu lebih banyak untuk mempersiapkannya dikarenakan tidak hanya mempersiapkan tata tempat sesuai *layout* namun urutan tempat duduk juga harus sesuai dengan aturan. Staf protokoler dalam beberapa kesempatan tidak mengikuti aturan tempat duduk dalam tata tempat yang berlaku. Dalam Keprotokolan Undang-Undang oleh Zainuddin (2009:28) dijelaskan bahwa orang yang mendapatkan tempat untuk didahulukan adalah seseorang karena jabatan atau pangkatnya disebut VIP =

Very Important Person dan kadang-kadang pula karena derajatnya disebut VIC = *Very Important Citizen* dimana aturan tempat duduk disesuaikan dengan apa yang tertera di aturan perundangan yang berlaku.

2. Tata upacara

Tata Upacara diartikan sebagai tata cara berlangsungnya suatu acara. Setiap acara mempunyai ciri sendiri dalam penyelenggaraannya. Suatu acara harus disusun sesuai dengan jenis aktivitasnya. Bagian protokoler universitas mulawarman melaksanakan kode etik keprotokolan dalam mengatur mengenai tata upacara ini, seperti mengatur tata urutan kegiatan yang disesuaikan dengan jenis kegiatan, menyusun pengisi acaranya seperti *master of ceremony*, yang menyampaikan laporan kegiatan, yang memberikan sambutan dengan memperhatikan jenjang jabatan mereka yang memberikan kata sambutan.

Protokoler universitas mulawarman melaksanakan tata upacara sesuai dengan pedoman keprotokolan universitas dimana tata upacara terbagi menjadi dua yaitu tata upacara upacara bendera dan tata upacara upacara bukan bendera. Staf protokoler juga menentukan bagaimana tata cara berlangsungnya jenis upacara yang diadakan di luar ruangan atau di lapangan.

3. Tata Penghormatan

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1987 tertera bahwa, "Pejabat Negara, Pejabat Pemerintah dan Tokoh Masyarakat Tertentu mendapat penghormatan dan perlakuan sesuai dengan kedudukannya" Yang dimaksud dengan penghormatan dan perlakuan sesuai dengan kedudukannya dan martabatnya adalah "Sikap perlakuan yang bersifat protokol yang harus diberikan kepada seseorang dalam acara kenegaraan atau acara resmi sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam Negara, pemerintah atau masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan antara lain:

1. Aktivitas protokoler Tim Protokoler bagian humas dan protokoler Universitas Mulawarman merupakan pelaksanaan dari tugas dan fungsi tim protokol universitas yang dimana kode etiknya berlandaskan atas UU No.9 Tahun 2010 tentang keprotokolan yang telah disesuaikan .
2. Dalam pelaksanaannya, Tim Protokoler bagian humas dan protokoler Universitas Mulawarman dalam beberapa kesempatan kurang memperhatikan mengenai tata tempat khususnya urutan tempat duduk sesuai jabatan sehingga mendapatkan surat teguran dari Polda Kaltim dan Kedutaan Besar Jerman tentang pelaksanaan protokoler yang tidak sesuai pedoman.
3. Kode etik konteks kedinasan berkaitan dengan komitmen kerja dan loyalitas, namun di lingkungan staf protokoler dikemukakan bahwa komitmen kerja sekedar motivasi untuk mencari nafkah dan impian pribadi sedangkan rasa memiliki dan kebanggaan akan pekerjaan atau *sense of belonging* terhadap pekerjaan masih rendah.

4. Kode etik konteks rumah tangga berkaitan dengan hubungan sesama rekan kerja dimana hubungan kekeluargaan yang di lingkungan staf humas dan protokol berdasarkan hasil wawancara dan penilaian atasan yang menerima pelayanan protokol secara umum baik namun pada suatu kesempatan terdapat staf yang mengundurkan diri akibat tidak mengindahkan teguran sehingga berkurang anggota staf protokol universitas mulawarman hingga saat ini. Cakupan pengetahuan kode etik protokoler universitas hanya sebatas tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan.
5. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan kode etik protokoler yaitu, koordinasi yang baik dengan semua pihak, latar belakang pendidikan, sumber daya manusia yang dimiliki oleh sub Bagian Humas dan Protokoler Universitas Mulawarman, minimnya pegawai yang memiliki pendidikan serta lemahnya etos kerja.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang dikemukakan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Tim Protokol Universitas Mulawarman diharapkan mengkaji kembali mengenai penandaan poin-poin Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan yang dipilih sehingga dalam Pedoman Keprotokolan Universitas dalam keadaan lengkap tidak ada yang terlewatkan.
2. Diharapkan kepada kepala sub bagian protokoler pada pegawai dilakukan pembagian *job desk* yang jelas dalam menyusun kepanitian kegiatan protokoler setiap acara yang diselenggarakan sehingga kesalahan yang menjadi kebiasaan mengenai tata tempat tidak terulang kembali
3. Tiap individu staf mempunyai komitmen dan loyalitas yang tinggi atas pekerjaannya sehingga pekerjaan terlaksana dengan maksimal bukan sebatas ladang mencari uang dengan cara menimbulkan sifat rasa memiliki di tempat bekerja.
4. Kepala sub bagian humas dan protokol beserta staf agar selalu membimbing timnya untuk menjaga hubungan baik antar sesama rekan kerja, memberikan teguran lisan maupun secara tertulis kepada sesama rekan kerja agar selalu mengerjakan tugas pokok dan fungsi protokoler yang baik.
5. Bagian Humas dan Protokoler agar selalu melakukan evaluasi dan koordinasi pada suatu kegiatan dan tim protokoler mengoptimalkan koordinasi dengan bagian humas, memaksimalkan personil yang ada.
6. Memberikan pelatihan-pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kinerja, pengetahuan, dan keterampilan dalam dunia protokoler

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adam dkk. 2007. Etika Profesi. Jakarta: Gramedia
Bertens, K. 2004. Etika. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
Bulaeng, Andi. 2004. Metode Penelitian Komunikasi Kontemporer. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Candrawan, Gede. 2006. Keprotokolan dan MC. Surabaya: Penerbit Paramita
- Darmastuti, Rini. 2007. Etika PR dan E-PR. Yogyakarta: Javamedia
- Kriyantono, Rachmat. 2014. Teori PR Perspektif Barat dan Lokal. Jakarta:Kencana Group
- Kusumastuti, Frida. 2002. Dasar-dasar Hubungan Masyarakat. Bogor: Ghalia Indonesia
- Lattimore, Dan. 2010. Public Relation The Profession and The Practice. Yale University Press
- Rachmiate, Atie. 2007. Etiket Keprotokolan. Jakarta : Kopertis Id
- Romli, Khomsahrial .2014. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: Grasindo
- Ruslan, Rosady. 2011. Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Schatz, Linda. 2012. Managing by Influence. Columbia: Columbia Press
- Sedarmayanti. 2008. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Aditama
- Soekanto, Soerjono. 2009. Sosiologi Terapan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Solzhenitsyn, Alexander. 2009. Communication Ethics. India : Chartered Press
- Subarsono. 2006. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD. Bandung: Alfabeta
- Suwanda, Dadang. 2008. Menyusun SOP Pemerintah. Yogyakarta: Penerbit PPM Manajemen
- Wahyono, Teguh. 2012. Dasar Kode Etik Profesi. Jakarta: Cahaya Pustaka
- Zaenal, Habdullah. 2010. Manajemen Humas Pemerintahan.. Yogyakarta: Intisari Ikra
- Zainuddin, Moh. 2009. Keprotokolan dalam Undang-Undang. Bandung: Primamedia

Jurnal

- Hernani. 2014. Studi Penerapan Kegiatan Keprotokolan Provinsi Kalimantan Timur” eJournal 85-89. Samarinda
- Kemala, Gafur. 2004. Orientasi Teori Kehumasan dan Protokol. Vol. 1 No. 2,40. Jakarta

Internet

- Universitas Padjajaran. 2010. Korps Protokoler. <http://www.unpad.ac.id/universitas/lembaga-kemahasiswaan/korps-protokoler-mahasiswa/> (diakses pada 12 Januari 2017)
- Age, Harry. 2012. Etika Humas. <https://giantwage.wordpress.com/2012/07/14/etika-humas/> (diakses pada 30 Januari 2017)
- Universitas Telkom. 2015. Tata Tempat. <http://kpmunivtelkom.tumblr.com/post/101350505194/tata-tempat> (diakses pada 6 April 2017)