



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA



MODUL PEMBELAJARAN

KEPROTOKOLAN

Disusun oleh:

Naomi Karina Hutagalung, S.IP.,M.I.Pol
NIP: 199106122025102001

PROGRAM STUDI D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
2026



Lembar Pengesahan

Modul Pembelajaran Mata Kuliah Keprotokolan

Disusun oleh:

Naomi Karina Hutagalung, S.IP., M.I.Pol
NIP: 199106122025102001

Modul ini disusun sebagai pedoman dan acuan dalam pelaksanaan pembelajaran MK Keprotokolan pada Program D-IV Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Vokasi, Universitas Sumatera Utara

**Medan, Juni 2026
Mengetahui,
Ketua Program Studi**

Dr. Fivi Rahmatus Sofiyah, S.E., M.Si
NIP: 197702142008122001



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penyusunan "**Modul Pembelajaran: Keprotokolan**" untuk Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital ini dapat diselesaikan dengan baik.

Lanskap dunia kerja modern, khususnya dalam ranah administrasi perkantoran, telah mengalami transformasi digital yang sangat masif. Praktik keprotokolan yang semula identik dengan aturan birokrasi konvensional yang kaku, kini dituntut untuk bermutasi menjadi instrumen strategis yang adaptif, tangkas, dan melek teknologi. Modul ini disusun secara saksama sebagai panduan teoretis sekaligus operasional bagi mahasiswa untuk menguasai kompetensi keprotokolan kontemporer, mulai dari pengelolaan tata tempat (*seating arrangement*) berbasis spasial digital, tata upacara resmi, etiket bisnis siber (*netiquette*), hingga penyelenggaraan acara bauran (*hybrid event*) tingkat tinggi.

Setiap bab dalam modul ini dirancang secara mendalam melalui pembagian sub-bab yang komprehensif serta dilengkapi dengan *Project-Based Learning* (PBL) berbasis kasus riil. Penulis juga memperluas ruang lingkup keilmuan modul ini dengan mensintesis berbagai referensi meliputi regulasi hukum keprotokolan nasional, literatur manajemen acara (*events management*) internasional, tata kelola manajemen risiko, hingga audit performa organisasi pasca-acara. Kehadiran modul ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara teori akademis di ruang kuliah dan kompleksitas tuntutan profesional di industri global.

Penulis senantiasa membuka diri terhadap kritik, saran, dan masukan ilmiah yang membangun dari para akademisi maupun praktisi industri demi perbaikan mutu modul praktikum ini di masa yang akan datang. Semoga modul ini dapat memberikan manfaat yang seluas-luasnya bagi mahasiswa dalam membentuk citra profesional (*professional image*) dan kompetensi unggul di era digital.

Medan, Juni 2026

Naomi Karina Hutagalung, S.IP.,M.I.Pol



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Daftar Isi

Lembar Pengesahan	i
KATA PENGANTAR.....	ii
BAB I.....	1
Fundamental Keprotokolan dan Regulasi Modern	1
1.1 Konsep Dasar Keprotokolan dan Peran Protokoler Modern.....	1
1.2 Regulasi Negara dan Landasan Hukum Keprotokolan.....	1
1.3 Etika Protokoler dan Pembentukan Citra Profesional	2
1.4 Komunikasi Bisnis dalam Keprotokolan Global	2
1.5 Tugas	3
BAB II.....	4
Management Tata Tempat (<i>Seating Arrangement</i>)	4
2.1 Teori Tata Tempat (Precedence) Konvensional.....	4
2.2 Tipologi Layout Ruangan Seminar dan Rapat	4
2.3 Perancangan Digital Floor Plan dan Seating Plan	5
2.4 Manajemen Logistik dan Sirkulasi Ruang.....	5
2.5 Tugas	6
BAB III	7
Tata Upacara dan Tata Penghormatan.....	7
3.1 Struktur Makro dan Mikro Tata Upacara Resmi.....	7
3.2 Asas Urutan Sambutan Keprotokolan.....	7
3.3 Tata Penghormatan dan Hak Protokoler Pejabat Negara	8
3.4 Standar Hospitality dan Guest Handling VVIP/VIP	8
3.5 Tugas	9
BAB IV	10
Dokumen Keprotokolan Profesional.....	10
4.1 Struktur Rundown Detil Minute-by-Minute	10
4.2 Teknik Penulisan MC Script Formal Bilingual.....	10
4.3 Penyusunan Protocol Script dan Cue Card Digital	11
4.4 Pengelolaan Dokumen Administrasi Pasca-Acara.....	11
4.5 Tugas	12



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

BAB V	13
Teknologi Keprotokolan Digital dan Hybrid Event.....	13
5.1 Infrastruktur Registrasi Digital dan Sistem RSVP Online.....	13
5.2 Etiket dan Protokol Webinar Ruang Virtual.....	13
5.3 Arsitektur Hybrid Event dan Manajemen Live Streaming	14
5.4 Otomasi Sertifikasi dan Analitik Data Pasca-Acara	14
5.5 Tugas	15
BAB VI	16
Komunikasi Protokoler dan Profesionalisme Image.....	16
6.1 Teori Komunikasi Formal dan Saluran Komunikasi VIP	16
6.2 Kompetensi Public Speaking dan Pembawa Acara (MC) Resmi	16
6.3 Analisis Kinesika (Bahasa Tubuh) dalam Negosiasi Protokol.....	17
6.4 Etiket Jamuan Makan Internasional (Table Manners)	18
6.5 Tugas	18
BAB VII.....	19
Audit dan Evaluasi Keprotokolan.....	19
7.1 Metodologi Audit Performa Acara Resmi.....	19
7.2 Penyusunan Checklist Audit Digital Berbasis Excel	19
7.3 Manajemen Risiko dan Penanganan Krisis Protokol.....	20
7.4 Pelaporan Eksekutif dan Rapat Evaluasi (Debriefing)	20
7.5 Tugas	21
BAB VII.....	22
IMPLEMENTASI <i>PROJECT-BASED LEARNING</i> (PBL).....	22
Daftar Pustaka	26



BAB I

Fundamental Keprotokolan dan Regulasi Modern

1.1 Konsep Dasar Keprotokolan dan Peran Protokoler Modern

Keprotokolan dalam era digital telah mengalami pergeseran paradigma yang signifikan, dari yang semula dianggap sebagai serangkaian aturan kaku birokrasi menjadi instrumen strategis dalam manajemen reputasi organisasi modern. Merujuk pada asas hukum normatif, keprotokolan merupakan pengaturan holistik mengenai tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan yang diberikan kepada seseorang berdasarkan kedudukan struktural maupun sosialnya. Di tengah dinamika transformasi digital, seorang protokoler tidak hanya dituntut memahami tata krama konvensional, melainkan wajib menguasai kompetensi teknologi untuk menunjang fluiditas informasi dan meminimalisasi hambatan komunikasi interpersonal antar-pemangku kepentingan.

Peran strategis protokoler modern mencakup fungsi sebagai manajer risiko operasional sekaligus dirigen estetika sebuah acara resmi. Kehadiran mereka memastikan bahwa seluruh aspek perhelatan, mulai dari penyambutan awal hingga kepulangan tamu penting, mencerminkan citra profesional korporat atau instansi yang bersangkutan. Dengan memanfaatkan ekosistem digital, koordinasi lintas divisi dapat dipantau secara waktu nyata (real-time), sehingga potensi kesalahan teknis yang dapat mencederaikan wibawa kelembagaan dapat diantisipasi secara preventif melalui perencanaan manajemen krisis yang matang.

Ruang lingkup keprotokolan pada organisasi masa kini mencakup manajemen dokumen digital, sinkronisasi logistik berbasis komputasi awan, tata kelola komunikasi multilinguistik, hingga adaptasi arsitektur teknologi acara bauran (hybrid event). Melalui integrasi keahlian administrasi perkantoran digital, seorang praktisi protokol mampu menciptakan efisiensi alur kerja tanpa menegasikan nilai-nilai luhur penghormatan kemanusiaan dan kebiasaan diplomatik internasional yang berlaku universal.

1.2 Regulasi Negara dan Landasan Hukum Keprotokolan

Penyelenggaraan keprotokolan di Indonesia wajib berdiri kokoh di atas koridor hukum formal demi menjaga ketertiban serta stabilitas hierarki kenegaraan. Landasan utama yang menjadi kompas operasional adalah Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, yang secara eksplisit mengatur diferensiasi perlakuan antara Acara Kenegaraan dan Acara Resmi. Regulasi ini diciptakan untuk memberikan kepastian hukum dan standarisasi tindakan bagi seluruh instansi pemerintah maupun swasta dalam memberikan penghormatan yang proporsional kepada para pejabat negara, pejabat pemerintahan, serta tokoh masyarakat tertentu.

Selain undang-undang tersebut, ketentuan teknis operasional masih merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 1990 serta berbagai peraturan menteri turunan yang



menyesuaikan dengan karakteristik masing-masing lembaga. Regulasi ini memuat aturan rigid mengenai pembagian zonasi tata tempat, instrumen tata upacara, dan bentuk tata penghormatan fisik maupun nonfisik. Pemahaman mendalam terhadap aspek legalitas ini sangat penting agar staf administrasi terhindar dari kekeliruan fatal yang berpotensi memicu konflik diplomatik atau ketersinggungan personal antardignitari.

Dalam konteks korporasi swasta, regulasi negara ini diadopsi secara adaptif ke dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) internal perusahaan. Meskipun sifatnya lebih fleksibel dibandingkan protokol kenegaraan, asas kepatutan, keadilan, dan pengakuan terhadap status struktural tetap menjadi fundamen utama. Dengan demikian, sinkronisasi antara hukum positif negara dan kebijakan internal organisasi melahirkan sistem keprotokolan yang harmonis dan minim friksi.

1.3 Etika Protokoler dan Pembentukan Citra Profesional

Etika protokoler merupakan fondasi moral yang memandu perilaku, ucapan, dan tindakan seorang praktisi protokol dalam menjalankan tugas-tugas kedinasan yang kompleks. Nilai-nilai inti dari etika ini meliputi loyalitas, diskresi tinggi dalam menjaga kerahasiaan informasi, ketepatan waktu yang absolut (*punctuality*), serta kesopanan universal (*courtesy*). Seorang protokoler dituntut memiliki kecerdasan emosional yang tinggi guna menghadapi tekanan psikologis di lapangan, terutama saat mengelola perubahan agenda yang terjadi secara mendadak.

Pembentukan citra profesional (*professional image*) staf protokol dipengaruhi secara langsung oleh konsep penyelarasan penampilan fisik atau *grooming* yang prima. Standar berpakaian formal, seperti Pakaian Sipil Lengkap (PSL), pakaian nasional (Batik), atau busana bisnis internasional, wajib disesuaikan dengan jenis dan skala acara yang digelar. Penampilan yang rapi, bahasa tubuh yang memancarkan rasa percaya diri namun tetap rendah hati, serta tata cara komunikasi verbal yang santun merupakan refleksi langsung dari kompetensi dan kualitas organisasi yang diwakili.

Lebih jauh lagi, etika komunikasi bisnis kontemporer menekankan pentingnya mendengarkan secara aktif (*active listening*) serta kepekaan terhadap keberagaman budaya (*cultural sensitivity*). Dalam interaksi tingkat tinggi, pemahaman terhadap etiket lintas budaya dapat mencegah misinterpretasi verbal maupun nonverbal yang merugikan. Oleh karena itu, investasi pada pengembangan kapasitas diri terkait etika dan citra diri profesional menjadi mutlak bagi mahasiswa administrasi perkantoran digital.

1.4 Komunikasi Bisnis dalam Keprotokolan Global

Komunikasi dalam ranah keprotokolan global menuntut penguasaan saluran komunikasi formal yang bersifat multijalur, baik tertulis, lisan, maupun digital, dengan akurasi tinggi. Setiap pesan yang dikirimkan kepada pihak eksternal, khususnya nota diplomatik, surat undangan resmi, atau lembar konfirmasi, harus disusun dengan struktur tata bahasa yang baku dan pilihan kata (*diksi*) yang mencerminkan rasa hormat yang mendalam. Kesalahan sekecil apa pun dalam



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

penulisan gelar, nama, atau jabatan dapat dianggap sebagai bentuk kelalaian profesional yang serius.

Seiring dengan globalisasi ekonomi dan korporasi, interaksi keprotokolan kini melibatkan berbagai entitas multinasional yang memiliki latar belakang budaya yang sangat heterogen. Praktisi protokol wajib menguasai bahasa internasional utama, terutama bahasa Inggris formal, serta memahami konvensi internasional seperti Konvensi Wina tentang Hubungan Diplomatik sebagai panduan dasar berinteraksi. Penggunaan platform komunikasi digital terenkripsi juga menjadi standar baru guna menjamin keamanan pertukaran data sensitif antarinstansi global.

Teknik negosiasi protokoler juga memegang peranan krusial, terutama saat menyelaraskan perbedaan keinginan antara protokol tuan rumah (host) dan protokol tamu delegasi. Di sinilah kemampuan komunikasi bisnis yang asertif namun taktis diuji untuk mencapai titik temu yang saling menguntungkan (win-win solution) tanpa melanggar prinsip-prinsip dasar protokol negara masing-masing. Komunikasi yang efektif pada akhirnya menjadi perekat hubungan kemitraan strategis jangka panjang.

1.5 Tugas

1. **Analisis Komparatif Regulasi (Kelompok):** Susunlah makalah analisis komparatif mengenai penerapan UU No. 9 Tahun 2010 pada instansi pemerintah (Kementerian) dan perusahaan BUMN Sektor Digital. Analisis berfokus pada fleksibilitas dan rigiditas aturan.

2. **Studi Kasus Kinesika & Grooming (Individu):** Amatilah satu video kunjungan kenegaraan di YouTube. Analisis bahasa tubuh (kinesics) pejabat serta pakaian yang dikenakan staf protokol berdasarkan standar citra profesional, kemudian susun laporannya dalam format PDF.



BAB II

Management Tata Tempat (*Seating Arrangement*)

2.1 Teori Tata Tempat (*Precedence*) Konvensional

Teori tata tempat atau yang dikenal dengan istilah *precedence* didasarkan pada prinsip pengakuan hierarki struktural formal, di mana individu dengan kedudukan tertinggi berhak mendapatkan posisi paling utama. Aturan dasar keprotokolan internasional maupun nasional menetapkan bahwa jika dua orang duduk berdampingan, tempat sebelah kanan adalah posisi yang lebih terhormat dibandingkan dengan posisi sebelah kiri. Rumus posisi ini terus berlaku secara konsisten (kanan-kiri-kanan-kiri) seiring dengan bertambahnya jumlah pejabat yang menempati barisan kursi utama (*head table*).

Jika acara dihadiri oleh pejabat asing (delegasi internasional), penentuan tata tempat harus mempertimbangkan urutan abjad nama negara dalam bahasa Inggris atau durasi masa jabatan (*senioritas*) diplomat di negara penugasan. Ketentuan ini bersifat universal dan wajib dipatuhi untuk menghindari insiden diplomatik yang tidak diinginkan. Ketidakpahaman terhadap rumus tata tempat konvensional ini mencerminkan rendahnya profesionalisme tim penyelenggara acara.

Penerapan tata tempat ini tidak hanya berlaku pada pengaturan posisi duduk di dalam ruangan rapat, melainkan juga berlaku pada posisi berdiri saat prosesi penyambutan, posisi berjalan di karpet merah, hingga posisi duduk di dalam kendaraan dinas. Protokol harus memastikan bahwa seluruh penataan fisik ini telah dikonfirmasi dan disetujui oleh ajudan masing-masing pejabat sebelum perhelatan dimulai, guna mencegah terjadinya pergeseran tempat duduk di menit-menit terakhir.

2.2 Tipologi Layout Ruangan Seminar dan Rapat

Pemilihan tipologi tata letak ruangan (*room layout*) secara langsung memengaruhi dinamika interaksi, kenyamanan visual, serta efektivitas penyampaian pesan dalam suatu acara resmi. Gaya *Theatre*, misalnya, menempatkan deretan kursi menghadap satu arah ke panggung utama tanpa meja, sangat ideal untuk acara mendengarkan paparan searah dengan jumlah audiens massal. Sebaliknya, gaya *Classroom* dilengkapi dengan meja memanjang, memberikan ruang bagi peserta untuk mencatat atau membuka gawai laptop selama proses pelatihan berlangsung.

Untuk keperluan rapat koordinasi tingkat tinggi yang membutuhkan interaksi intensif antar-peserta, gaya *U-Shape* atau *Hollow Square* menjadi pilihan utama karena memberikan jarak pandang yang setara bagi seluruh peserta rapat terhadap layar presentasi dan pimpinan rapat. Sementara itu, gaya *Round Table* (meja bundar) umumnya diperuntukkan bagi acara perjamuan



resmi (gala dinner) atau diskusi kelompok terfokus, di mana suasana keakraban dan kesetaraan status sosial ingin ditonjolkan tanpa mengurangi nilai formalitas acara.

Dalam administrasi perkantoran digital, penentuan layout ruangan ini wajib mempertimbangkan aspek teknis, seperti posisi colokan listrik (power outlet), jangkauan sinyal Wi-Fi, penempatan kamera pemantau (CCTV/Live Camera), serta akustik ruangan. Kesalahan dalam memilih tipologi layout dapat menyebabkan gangguan sirkulasi udara, keterbatasan ruang gerak pelayan tamu, hingga terhalangnya pandangan tamu VIP ke arah panggung utama.

2.3 Perancangan Digital Floor Plan dan Seating Plan

Digitalisasi dalam administrasi perkantoran merubah metode perancangan denah ruang (floor plan) dari coretan manual di kertas menjadi model digital visual yang presisi dan interaktif. Dengan memanfaatkan perangkat lunak desain seperti Microsoft Visio, Canva, atau platform spesifik manajemen acara (Event Planning Software), protokoler dapat membuat simulasi tata letak ruangan dengan skala metrik yang akurat. Hal ini memudahkan proses perhitungan kapasitas maksimal ruangan secara aman sesuai regulasi keselamatan kerja.

Dokumen *Seating Plan* digital yang dihasilkan harus memuat informasi detail, mulai dari penomoran meja, kodifikasi warna untuk tingkat urgensi tamu (VVIP, VIP, Eksekutif, Umum), hingga penempatan nama pejabat pada kursi spesifik. Keunggulan dari sistem digital ini adalah kemampuannya untuk diperbarui secara waktu nyata (real-time) apabila terjadi perubahan data konfirmasi kehadiran tamu (RSVP) yang dikirimkan melalui sistem daring.

Denah digital yang telah matang selanjutnya dapat dibagikan kepada tim logistik, tim keamanan, dan *Liaison Officer* (LO) melalui tautan penyimpanan awan yang terenkripsi. Hal ini menciptakan satu pemahaman yang sama (single source of truth) di antara seluruh panitia, sehingga saat eksekusi loading barang dan penataan kursi di lapangan tidak terjadi tumpang tindih instruksi kerja yang membuang waktu.

2.4 Manajemen Logistik dan Sirkulasi Ruang

Manajemen logistik keprotokolan mencakup pengelolaan seluruh aset fisik dan perlengkapan teknis yang diperlukan untuk mendukung kelancaran tata ruang acara. Komponen logistik ini berkisar dari penyediaan meja-kursi standar ergonomis, papan nama pejabat (nameplate) dengan tipografi yang jelas, palu sidang, bendera pataka organisasi, hingga sistem tata suara (sound system) nirkabel. Seluruh aset ini harus melalui proses pemeriksaan kualitas (quality control) yang ketat minimal satu hari sebelum acara berlangsung.

Aspek sirkulasi ruang (space traffic management) mengatur tentang jalur pergerakan fisik manusia di dalam area acara untuk mencegah terjadinya penumpukan massal (bottleneck). Protokoler wajib memisahkan secara tegas antara jalur masuk-keluar tamu VVIP dengan jalur penonton atau peserta umum. Pemisahan sirkulasi ini penting demi alasan keamanan, privasi pejabat, serta estetika visual kamera penyiaran.



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Selain itu, sirkulasi internal bagi petugas pelayanan (food and beverage runners) dan tim dokumentasi juga harus didesain sedemikian rupa agar tidak memotong pandangan tamu utama atau mengganggu kekhidmatan jalannya acara inti. Pemasangan petunjuk arah digital (digital signage) di titik-titik strategis koridor gedung sangat membantu mengarahkan pergerakan tamu secara mandiri dan tertib.

2.5 Tugas

Praktik Desain Layout Digital (Kelompok): Menggunakan studi kasus Acara Pelantikan Rektor Universitas, buatlah cetak biru (blueprint) *Floor Plan* dan *Seating Plan* digital menggunakan Microsoft Visio atau Canva. Tentukan posisi 10 pejabat tinggi negara berdasarkan asas *precedence* resmi



BAB III

Tata Upacara dan Tata Penghormatan

3.1 Struktur Makro dan Mikro Tata Upacara Resmi

Tata upacara merupakan kristalisasi dari aturan dan tradisi luhur dalam melaksanakan upacara pada acara resmi maupun kenegaraan secara tertib dan khidmat. Secara makro, tata upacara dibagi menjadi tiga fase utama yang tidak boleh dipertukarkan urutannya: Acara Pendahuluan, Acara Pokok (Inti), dan Acara Penutup. Pada tingkat mikro, setiap fase diisi oleh rangkaian aktivitas yang detail, seperti pengondisian audiens, pembacaan ayat suci atau doa, menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya, prosesi utama (seperti penandatanganan prasasti), hingga sesi foto bersama.

Kekhidmatan sebuah upacara resmi sangat ditentukan oleh ketepatan transisi antar-sesi acara yang diatur oleh protokoler. Pemimpin upacara, pembawa acara (MC), dan petugas teknis harus bergerak selaras mengikuti naskah protokol yang baku. Tidak boleh ada improvisasi spontan yang bersifat santai atau jenaka dalam upacara resmi karena hal tersebut dapat merusak sakralitas dan marwah dari institusi penyelenggara upacara.

Dalam implementasi praktis di lingkungan D4 Administrasi Perkantoran Digital, mahasiswa diajarkan untuk menyusun panduan teknis upacara yang memuat instruksi commands (aba-aba) yang jelas bagi komandan upacara maupun pembawa bendera (paskibra). Kesiapan mental dan sinkronisasi motorik para petugas upacara dilatih melalui gladi bersih (dress rehearsal) berkali-kali guna meminimalisasi potensi kegagalan sekecil apa pun.

3.2 Asas Urutan Sambutan Keprotokolan

Asas urutan sambutan dalam keprotokolan Indonesia memiliki karakteristik unik yang berkebalikan dengan asas penataan tempat duduk. Jika dalam tata tempat pejabat tertinggi duduk di posisi paling tengah utama, maka dalam urutan memberikan sambutan, pejabat dengan kedudukan struktural terendah memberikan laporannya terlebih dahulu. Prosesi ini berlanjut secara berjenjang naik hingga akhirnya sambutan terakhir, sekaligus arahan utama dan peresmian acara secara sah, diberikan oleh pejabat dengan kedudukan tertinggi yang hadir.

Logika di balik asas terbalik ini adalah memberikan kesempatan bagi panitia pelaksana atau pejabat daerah untuk memaparkan latar belakang teknis acara terlebih dahulu kepada pimpinan tertinggi. Dengan demikian, pimpinan tertinggi memiliki referensi kontekstual yang utuh sebelum memberikan keputusan, arahan strategis, atau membuka acara secara resmi. Protokoler wajib mengomunikasikan aturan ini kepada seluruh pengisi acara agar tidak terjadi perebutan urutan bicara.

Namun, pengecualian dapat terjadi pada acara-acara internasional tertentu yang merujuk pada kebiasaan universal, di mana tuan rumah (host) memberikan sambutan pembuka terlebih dahulu sebagai bentuk selamat datang, diikuti oleh sambutan dari ketua delegasi tamu. Fleksibilitas



pemahaman terhadap perbedaan mazhab keprotokolan nasional dan internasional ini wajib dikuasai secara komprehensif oleh calon sarjana terapan administrasi perkantoran digital.

3.3 Tata Penghormatan dan Hak Protokol Pejabat Negara

Tata penghormatan adalah perlakuan khusus yang diberikan kepada pejabat negara atau tokoh tertentu sebagai representasi dari kehormatan negara atau lembaga yang disandangnya. Penghormatan ini dapat berwujud pemberian fasilitas pengawalan melekat oleh pihak kepolisian (voorijder), penyediaan ruang tunggu transit VVIP dengan standar pelayanan bintang lima, hingga penempatan lambang negara dan bendera merah putih yang sesuai dengan aturan ukuran dan penempatan undang-undang.

Hak protokol seorang pejabat melekat penuh selama yang bersangkutan memegang jabatan sah tersebut dan melakukan perjalanan dinas resmi. Staf protokol wajib memastikan bahwa jenis kendaraan, nomor pelat dinas khusus, serta pengaturan pengamanan perimeter luar telah dikoordinasikan secara matang dengan aparat penegak hukum terkait. Kelalaian dalam memberikan hak penghormatan ini dapat berimplikasi pada sanksi administratif dan rusaknya hubungan kemitraan antarinstansi.

Penghormatan nonfisik juga mencakup penyebutan nama, gelar akademik, gelar adat, serta tanda kehormatan secara lengkap dan benar oleh pembawa acara saat menyapa pejabat tersebut. Protokol harus melakukan verifikasi data biografi terbaru (curriculum vitae) pejabat yang bersangkutan beberapa jam sebelum acara dimulai guna menghindari kesalahan pengucapan gelar yang telah kedaluwarsa atau tidak akurat.

3.4 Standar Hospitality dan Guest Handling VVIP/VIP

Hospitality dalam dunia keprotokolan digital diartikan sebagai seni memberikan pelayanan prima yang tulus, profesional, dan efisien kepada tamu-tamu penting organisasi tanpa bersikap berlebihan. Proses *Guest Handling* dimulai sejak tamu menerima undangan digital konseptual, melakukan konfirmasi via sistem aplikasi, hingga penjemputan di bandar udara atau lobi utama gedung. Setiap interaksi harus direncanakan secara presisi melalui panduan kerja *Liaison Officer* (LO) yang komprehensif.

Petugas LO yang ditunjuk wajib menguasai profil tamu yang dikawalinya secara mendalam, termasuk preferensi makanan (dietary restrictions), riwayat kesehatan, hingga topik pembicaraan yang disukai atau dihindari. Kemampuan merespons keluhan tamu dengan cepat, tenang, dan solutif merupakan kompetensi inti yang harus dimiliki. Penggunaan aplikasi komunikasi instan berbasis grup dengan fitur enkripsi membantu LO terhubung langsung dengan pusat kendali panitia utama (Command Center).

Pelayanan hospitality juga mencakup penataan menu hidangan saat sesi ramah tamah atau perjamuan makan resmi. Protokol harus bekerja sama dengan ahli tata boga untuk memastikan



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

kebersihan, keamanan pangan (food safety melalui food taster untuk VVIP), serta keindahan penyajian makanan sesuai dengan standar etiket internasional (table manners). Pelayanan yang mengesankan akan meninggalkan memori positif yang berdampak baik pada reputasi organisasi.

3.5 Tugas

Simulasi Penjambutan dan Pengawalan Tamu (Role-Play): Buat skenario penyambutan tamu VVIP (Menteri) yang menghadiri pameran teknologi digital kampus. Rekam simulasi koordinasi antara LO, Protokoler, dan Tim Keamanan menggunakan perangkat handy talky digital dalam video berdurasi 7 menit



BAB IV

Dokumen Keprotokolan Profesional

4.1 Struktur Rundown Detil Minute-by-Minute

Rundown atau susunan acara terperinci merupakan tulang punggung operasional yang menjamin kepastian waktu dan keteraturan seluruh elemen acara resmi. Berbeda dengan rundown acara hiburan komersial, rundown keprotokolan wajib disusun dengan format matriks terintegrasi yang membagi waktu secara sangat presisi (minute-by-minute atau bahkan second-by-second pada momentum sakral). Matriks ini setidaknya harus memuat kolom waktu, durasi, nama sesi, deskripsi aktivitas visual, input tata suara (audio), penanggung jawab teknis (PIC), dan catatan logistik khusus.

Penyusunan rundown harus memperhitungkan faktor *buffer time* (waktu jeda aman) untuk mengantisipasi keterlambatan pergerakan fisik tamu VIP dari ruang transit menuju ruang acara utama. Setiap transisi antar-sesi dihitung secara rasional berdasarkan simulasi jarak perpindahan langkah kaki nyata. Ketidakakuratan dalam menghitung durasi waktu berakibat pada kekacauan alur acara secara berantai yang menurunkan kredibilitas panitia.

Di era perkantoran modern, rundown ini dikelola menggunakan peranti lunak manajemen proyek berbasis cloud (seperti Notion, Google Sheets, atau Trello) yang memungkinkan terjadinya kolaborasi penulisan dan pembaruan data secara simultan oleh seluruh divisi. Ketika terjadi perubahan jadwal dari pihak eksternal, perubahan dokumen digital tersebut dapat langsung tersinkronisasi ke gawai pintar (gadget) masing-masing panitia dalam hitungan detik.

4.2 Teknik Penulisan MC Script Formal Bilingual

Penulisan naskah pembawa acara (MC Script) formal menuntut kemahiran linguistik tingkat tinggi dan pemahaman mendalam terhadap kaidah tata bahasa baku (formal register). Naskah MC bertindak sebagai pemandu alur psikologis audiens sekaligus pengendali ritme acara. Penulisan kalimat pembuka wajib memuat salam pembuka keagamaan, sapaan kehormatan (salutation) yang diurutkan secara ketat berdasarkan hierarki jabatan pejabat yang hadir, serta ungkapan rasa syukur yang khidmat.

Untuk acara berskala internasional atau yang dihadiri oleh korporasi asing, naskah MC wajib disusun dalam format bilingual (dua bahasa), umumnya bahasa Indonesia dan bahasa Inggris formal. Penulisan diletakkan secara berdampingan dalam dua kolom paralel pada dokumen untuk memudahkan MC membaca transisi bahasa secara bergantian tanpa terjebak kebingungan visual. Pilihan diksi bahasa Inggris harus merujuk pada istilah bisnis diplomatik resmi (misalnya menggunakan istilah 'Excellency' atau 'Distinguished Guests').



MC Script juga harus dilengkapi dengan anotasi teknis atau isyarat panggung (stage cues), seperti instruksi kapan MC harus berdiri, kapan harus memberikan jeda tepuk tangan (applause pause), atau kapan harus mengubah intonasi suara menjadi berat (bariton) atau ceria. Dokumen naskah ini dicetak pada kertas tebal berukuran khusus atau ditampilkan pada perangkat teleprompter digital untuk menjamin kenyamanan baca pembawa acara.

4.3 Penyusunan Protocol Script dan Cue Card Digital

Protocol Script merupakan dokumen rahasia panitia yang berisi instruksi operasional yang jauh lebih detail daripada naskah MC biasa. Dokumen ini memuat skenario antisipatif terhadap segala kemungkinan yang terjadi di atas panggung (misalnya skenario jika pejabat enggan menandatangani prasasti menggunakan pulpen yang disediakan, atau skenario jika mikrofon utama mati). *Protocol Script* menjadi pegangan wajib bagi Stage Manager dan pimpinan protokol.

Sementara itu, *Cue Card* digital merupakan ringkasan eksekutif dari naskah MC dan rundown yang dipasang pada perangkat tablet pintar pembawa acara. Penggunaan kertas karton fisik yang berpotensi menimbulkan suara gemerisik saat dibalik kini digantikan oleh aplikasi pembaca PDF interaktif dengan fitur mode malam (dark mode) agar tidak memantulkan cahaya berlebih ke wajah MC saat disorot lampu panggung. Desain antarmuka *Cue Card* digital dibuat dengan ukuran font besar dan kontras tinggi.

Sinkronisasi *Cue Card* digital ini diatur melalui jaringan area lokal nirkabel (LAN) panitia, sehingga jika pimpinan acara melakukan perubahan teks pidato atau pengumuman darurat, teks tersebut dapat langsung disisipkan (di-inject) ke dalam layar tablet MC tanpa perlu mendatangi MC secara fisik ke atas panggung yang dapat merusak estetika visual acara resmi.

4.4 Pengelolaan Dokumen Administrasi Pasca-Acara

Tugas keprotokolan tidak berakhir begitu saja saat pembawa acara mengucapkan salam penutup. Pengelolaan dokumen administrasi pasca-acara (post-event documentation management) merupakan fase krusial dalam siklus administrasi perkantoran digital. Aktivitas ini mencakup pengumpulan seluruh berkas fisik dan digital, seperti teks pidato asli yang telah dibacakan pejabat, lembar absensi digital peserta, dokumentasi foto beresolusi tinggi, hingga rekaman audio-video master (master recording) acara.

Seluruh dokumen tersebut wajib diklasifikasikan berdasarkan indeks kearsipan elektronik yang sistematis dan disimpan ke dalam peladen (server) repositori digital organisasi yang aman. Penamaan berkas menggunakan standarisasi kode ISO (misalnya: YYYYMMDD_NamaAcara_JenisDokumen) untuk mempermudah proses pencarian kembali (retrieval) di masa mendatang jika diperlukan untuk keperluan audit internal atau referensi historis organisasi.



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Selain itu, tim protokol wajib menyusun Surat Ucapan Terima Kasih (Thank You Notes) resmi yang dikirimkan secara elektronik (e-mail formal profesional dengan tanda tangan digital tersertifikasi) kepada para pejabat VVIP, pembicara, dan mitra sponsor maksimal 1x24 jam pasca-acara. Pengelolaan administrasi pasca-acara yang tertib mencerminkan profesionalisme tata kelola organisasi modern yang akuntabel.

4.5 Tugas

Penyusunan Paket Dokumen Protokol (Individu): Susunlah satu paket dokumen keprotokolan lengkap untuk acara "MOU Signing Ceremony antara Universitas Swasta dan Google Indonesia". Dokumen terdiri dari: Rundown Excel, MC Script Bilingual, dan Protocol Crisis Plan dalam format dokumen teks digital



BAB V

Teknologi Keprotokolan Digital dan Hybrid Event

5.1 Infrastruktur Registrasi Digital dan Sistem RSVP Online

Transformasi digital dalam administrasi perkantoran modern telah mengubah total lanskap pengelolaan tamu dari sistem manual menjadi berbasis otomatisasi data cerdas. Infrastruktur registrasi digital dimulai dengan pembuatan ekosistem RSVP (Repondez S'il Vous Plait) daring yang terintegrasi dengan basis data organisasi. Calon tamu penting menerima undangan elektronik (e-invitation) yang dilengkapi dengan tautan unik dan kode matriks respons cepat (QR Code) personal yang berfungsi sebagai tiket masuk digital yang aman.

Saat tamu tiba di lokasi acara, tim registrasi menggunakan perangkat pemindai (scanner) portabel atau komputer tablet yang terhubung langsung dengan sistem komputasi awan untuk melakukan verifikasi kehadiran instan dalam hitungan milidetik. Sistem ini secara otomatis memperbarui status kehadiran pada layar monitor kendali utama panitia (Dashboard Command Center), sehingga pimpinan protokol dapat mengetahui secara pasti apakah kuorum pejabat utama telah terpenuhi sebelum upacara dimulai.

Penerapan teknologi registrasi digital ini tidak hanya mempercepat antrean tamu di meja resepsionis, melainkan juga meminimalisasi risiko manipulasi data kehadiran serta mendukung gerakan ramah lingkungan tanpa kertas (paperless office). Data logistik yang dikumpulkan secara digital ini juga dapat langsung diolah menjadi analisis statistik kehadiran pasca-acara untuk keperluan evaluasi manajemen.

5.2 Etiket dan Protokol Webinar Ruang Virtual

Penyelenggaraan pertemuan berskala besar di ruang virtual memunculkan cabang ilmu baru yang dikenal sebagai Protokol Webinar atau Etiket Siber (Netiquette). Ruang virtual tetap membutuhkan penegasan hierarki formal seperti halnya ruang fisik. Protokol virtual bertanggung jawab penuh mengatur penamaan akun peserta (renaming format) sesuai dengan jabatan kedinasan (misalnya: Jabatan_Nama), serta mengontrol hak akses audio-video peserta secara ketat demi mencegah terjadinya gangguan suara latar (noise) yang mengganggu jalannya rapat.

Estetika visual ruang virtual dikendalikan melalui standardisasi Latar Belakang Virtual (Virtual Background) resmi yang seragam bagi seluruh pembicara utama dan jajaran manajemen panitia. Posisi tampilan video pejabat utama pada layar monitor audiens diatur menggunakan fitur sorotan video (spotlight/pinning feature) secara hierarkis mengikuti aturan **precedence** tata tempat digital. Pejabat tertinggi harus selalu ditempatkan pada posisi visual utama yang paling strategis di layar kaca.

Selain itu, tata cara penyampaian instruksi interaksi, seperti mekanisme mengajukan pertanyaan melalui fitur angkat tangan (raise hand) atau pengetikan di kolom obrolan (chat box),



wajib dipandu oleh moderator protokol secara jelas di awal sesi. Protokoler virtual harus bertindak sebagai operator yang sigap, memantau kualitas kestabilan latensi jaringan internet pembicara kunci, serta menyiapkan koneksi cadangan (backup internet link) untuk menjamin kelancaran presentasi.

5.3 Arsitektur Hybrid Event dan Manajemen Live Streaming

Hybrid Event atau acara bauran merepresentasikan model penyelenggaraan acara paling kompleks di abad ke-21 karena menggabungkan dua dimensi realitas secara simultan: kehadiran fisik terbatas di lokasi (onsite) dan jangkauan audiens global tanpa batas di ruang siber (online). Protokoler bauran dituntut memiliki kompetensi ganda, yaitu menguasai manajemen tata ruang fisik gedung pertunjukan sekaligus memahami arsitektur teknis penyiaran digital (broadcasting pipeline).

Manajemen penyiaran langsung (*live streaming*) melibatkan pemanfaatan peranti lunak pengode video profesional seperti OBS Studio, vMix, atau Wirecast, yang diintegrasikan dengan platform distribusi video massal (seperti YouTube Live, Zoom Events, atau Twitch). Protokoler bertindak sebagai pengarah acara siber (cyber director) yang mengatur kapan kamera harus menyorot ekspresi wajah pejabat di panggung fisik dan kapan harus menampilkan grafis infografis digital (lower third) nama pejabat di layar monitor penonton daring.

Sinkronisasi waktu antara aktivitas di atas panggung fisik dengan tayangan yang diterima oleh penonton daring harus dijaga agar memiliki latensi sekecil mungkin (ultra-low latency). Seluruh tim produksi, mulai dari penata suara, penata cahaya, operator kamera, hingga pengontrol alur siber, dikomandoi melalui satu sistem interkom komunikasi nirkabel yang terpadu demi terciptanya harmonisasi eksekusi acara yang mulus.

5.4 Otomasi Sertifikasi dan Analitik Data Pasca-Acara

Pasca-pelaksanaan acara hybrid berskala besar, pemanfaatan teknologi digital dilanjutkan pada fase otomasi distribusi apresiasi peserta melalui Sistem Otomasi Kredensial Digital. Menggunakan arsitektur skrip pemrograman sederhana atau platform integrasi pihak ketiga (seperti Zapier atau Make), sistem dapat secara otomatis menghasilkan dan mengirimkan Sertifikat Digital (e-certificate) yang telah dilengkapi dengan tanda tangan elektronik tersertifikasi (e-signature) langsung ke alamat e-mail peserta yang terbukti hadir berdasarkan log aktivitas sistem.

Fase berikutnya adalah penambangan data analitik pasca-acara (post-event data analytics). Protokoler digital melakukan ekstraksi data komprehensif dari berbagai metrik performa platform, seperti grafik fluktuasi jumlah penonton siaran langsung per menit, tingkat keterlibatan audiens di kolom komentar (engagement rate), hingga persepsi kepuasan peserta yang dikumpulkan melalui formulir survei digital instan.

Data analitik ini kemudian divisualisasikan menjadi diagram infografis laporan eksekutif (Executive Dashboard Report) yang diserahkan kepada jajaran direksi korporat atau pimpinan



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

instansi. Laporan berbasis data empiris (data-driven report) ini memberikan gambaran yang objektif mengenai tingkat keberhasilan investasi acara (Return on Investment) serta menjadi basis pijakan strategi perbaikan bagi proyek keprotokolan di masa mendatang.

5.5 Tugas

Perancangan Event Hybrid (Kelompok): Bangunlah sebuah miniatur sistem penyiaran acara hybrid menggunakan aplikasi OBS Studio yang ditautkan ke YouTube Live private. Rancang sistem registrasi online menggunakan Google Forms yang otomatis mengirimkan QR code tiket masuk menggunakan add-ons Google Workspace



BAB VI

Komunikasi Protokoler dan Profesionalisme Image

6.1 Teori Komunikasi Formal dan Saluran Komunikasi VIP

Komunikasi keprotokolan adalah bentuk komunikasi administratif formal tingkat tinggi yang terikat erat oleh kode etik jabatan, tradisi birokrasi, dan norma kesopanan yang ketat. Saluran komunikasi yang digunakan untuk berinteraksi dengan kategori tamu VIP (Very Important Person) dan VVIP bersifat eksklusif dan harus melalui mekanisme penyaringan (filtering) berlapis yang dikelola oleh sekretariat bersama atau ajudan pribadi pejabat. Komunikasi tertulis wajib menggunakan kertas kepala surat resmi (letterhead) dengan cap stempel basah atau enkripsi digital resmi organisasi.

Saat melakukan komunikasi verbal langsung (tatap muka atau panggilan telepon dinas), protokoler harus menggunakan teknik komunikasi asertif yang ringkas, padat, namun penuh dengan penekanan rasa hormat. Menghindari penggunaan kata-kata slang, dialek kedaerahan informal, atau singkatan bahasa gaul modern yang dapat menurunkan derajat formalitas pembicaraan. Setiap kalimat yang diucapkan harus mencerminkan wibawa lembaga dan ketegasan informasi yang valid.

Penting bagi seorang staf protokol untuk menguasai formula sapaan kehormatan (titular address) yang disesuaikan dengan strata sosial atau jabatan politik lawan bicara, seperti sebutan 'Yang Mulia' untuk duta besar negara sahabat atau hakim agung, dan sebutan 'Bapak/Ibu Menteri' untuk jajaran kabinet pemerintahan. Kesalahan dalam menerapkan saluran dan kode komunikasi ini dapat memicu kebuntuan birokrasi yang merugikan kepentingan organisasi.

6.2 Kompetensi Public Speaking dan Pembawa Acara (MC) Resmi

Kompetensi berbicara di depan publik (*public speaking*) bagi seorang protokoler bukan sekadar kemampuan berbicara dengan lancar di atas panggung, melainkan sebuah keahlian mengendalikan atmosfer psikologis massa melalui kekuatan vokal dan visual yang terukur. Pembawa Acara (MC) resmi kenegaraan memikul tanggung jawab sebagai representasi suara dari institusi penyelenggara upacara. Karakteristik vokal MC resmi wajib memiliki intonasi yang bulat (chest voice), artikulasi kata yang sangat jelas (enunsiasi sempurna), serta kontrol tempo penuturan yang khidmat (slow to medium tempo).

MC resmi harus mampu menjaga netralitas emosi vokal; tidak diperkenankan menggunakan intonasi yang terlalu ceria, dramatis, atau tergesa-gesa seperti halnya MC acara hiburan radio atau panggung musik. Penguasaan teknik pernapasan diafragma yang matang mutlak



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

diperlukan agar MC dapat mempertahankan stabilitas power suara selama memandu prosesi upacara yang berdurasi panjang tanpa mengalami kelelahan pita suara.

Selain faktor teknis vokal, seorang MC resmi wajib memiliki kemampuan membaca situasi panggung secara kilat (situational awareness) dan ketahanan mental yang tinggi (mental resilience). Jika terjadi kendala teknis mendadak di atas panggung (misalnya pejabat jatuh atau teks pidato tertukar), MC harus tetap tenang, mempertahankan postur profesional, dan menunggu instruksi penyelamatan dari pimpinan protokol melalui isyarat visual tanpa memberikan pengumuman panik kepada audiens.

6.3 Analisis Kinesika (Bahasa Tubuh) dalam Negosiasi Protokol

Kinesika (Kinesics) atau ilmu yang mempelajari bahasa tubuh merupakan elemen komunikasi nonverbal yang memiliki daya pengaruh sangat kuat dalam proses negosiasi keprotokolan tingkat tinggi. Postur tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, dan gestur tangan seorang protokoler sering kali menyampaikan pesan yang lebih jujur dibandingkan dengan untaian kata verbal yang diucapkan. Saat menyambut tamu penting, postur berdiri harus tegak namun tidak kaku (military stance yang rileks), mencerminkan kesiapan dan rasa hormat.

Gestur tangan saat memberikan petunjuk arah jalan kepada tamu VVIP tidak boleh menggunakan satu jari telunjuk yang terkesan mendikte, melainkan wajib menggunakan seluruh telapak tangan terbuka dengan posisi ibu jari merapat menghadap ke atas (open-palm gesture). Kontak mata harus dijaga secara proporsional (sustained eye contact) untuk menunjukkan kejujuran, perhatian penuh, dan rasa percaya diri, namun dihindari tatapan mata yang terlalu tajam yang dapat diinterpretasikan sebagai bentuk tantangan atau ketidaksopanan.

Dalam fase negosiasi penyelarasan agenda acara dengan tim protokol eksternal, kemampuan membaca bahasa tubuh lawan bicara dapat menjadi senjata strategis. Deteksi dini terhadap tanda-tanda kelelahan, ketidaknyamanan, atau penolakan nonverbal (seperti melipat tangan di dada atau sering melihat jam tangan) membantu protokoler untuk segera mengubah taktik komunikasi atau menawarkan opsi kompromi yang menenangkan situasi sebelum terjadi kebuntuan negosiasi formal.



6.4 Etiket Jamuan Makan Internasional (Table Manners)

Etiket jamuan makan internasional atau *Table Manners* merupakan bagian integral dari diplomasi keprotokolan global yang sering kali menjadi arena krusial bagi kelanjutan kerja sama bisnis strategis atau kesepakatan politik antanegara. Jamuan makan resmi bukanlah sekadar aktivitas mengonsumsi makanan untuk mengenyangkan perut, melainkan sebuah panggung interaksi sosial formal yang diikat oleh aturan penggunaan peranti makan perak dan kaca (cutlery and glassware) yang sangat kompleks menurut standar budaya barat (Western formal dining code).

Praktisi protokol wajib memahami fungsi dan urutan penggunaan alat makan yang ditata di atas meja, yang selalu dimulai dari alat makan posisi paling luar menuju ke arah dalam sesuai dengan tahapan menu hidangan yang disajikan (Appetizer, Soup, Main Course, Dessert). Pemahaman mengenai etiket posisi serbet (napkin positioning), cara memegang pisau dan garpu yang benar (Continental vs. American style), hingga cara mengonsumsi sup tanpa menimbulkan suara kepaan bibir menjadi indikator tingkat peradaban sosial budaya seorang profesional.

Selain perilaku makan pribadi, protokoler bertanggung jawab mendesain tata letak kartu nama meja (place card) perjamuan makan untuk memastikan bahwa tamu-tamu dengan kedudukan setara duduk berdekatan guna menstimulasi percakapan bisnis yang produktif (social conversation). Pengetahuan tentang larangan-larangan mutlak di meja makan (table taboos), seperti meletakkan siku di atas meja atau berbicara saat mulut penuh makanan, wajib dikuasai secara mutlak dan dipraktikkan secara natural tanpa kecanggungan fisik.

6.5 Tugas

Deskripsi Tugas: Mahasiswa diminta mencari 2 cuplikan video dokumentasi rangkaian acara resmi atau konferensi pers internasional di YouTube (durasi 3–5 menit per video). Satu video harus menunjukkan interaksi keprotokolan yang berjalan sukses dan harmonis, sedangkan satu video lainnya menunjukkan adanya ketidaknyamanan, ketegangan, atau kesalahan protokol (*protocolaire blunder*) berdasarkan ekspresi nonverbal tokoh yang terlibat.

Metode Eksekusi:

- Mahasiswa melakukan *screen capture* (tangkapan layar) pada momen-momen krusial yang menunjukkan bahasa tubuh spesifik (postur, arah tatapan mata, pergerakan tangan/kinesika, jarak interpersonal/proksemik).
- Susun laporan analisis psikologis formal dalam format PDF. Analisis harus membedah apa arti gestur tersebut, mengapa itu terjadi, dan bagaimana tim protokol di lapangan seharusnya merespons atau melakukan intervensi nonverbal secara rahasia.



BAB VII

Audit dan Evaluasi Keprotokolan

7.1 Metodologi Audit Performa Acara Resmi

Metodologi audit keprotokolan merupakan pendekatan ilmiah terstruktur untuk mengukur, menganalisis, dan mengevaluasi tingkat keberhasilan pelaksanaan sebuah acara resmi berdasarkan parameter standar profesional keprotokolan nasional dan internasional. Proses audit ini tidak didasarkan pada asumsi subjektif kepuasan panitia, melainkan mengacu pada pengumpulan bukti empiris di lapangan pasca-acara. Audit berfokus pada deteksi deviasi (penyimpangan) antara perencanaan tertulis yang tertuang dalam cetak biru dokumen (Master Plan) dengan realitas aktual eksekusi panggung.

Komponen audit dibagi menjadi beberapa klaster evaluasi utama, meliputi: Klaster Akurasi Kronologis (mengukur deviasi waktu mulai dan selesai setiap sesi acara), Klaster Kepatuhan Hukum (memeriksa ketepatan penataan bendera, lambang negara, dan posisi duduk pejabat sesuai UU No. 9 Tahun 2010), serta Klaster Efisiensi Teknologi (menilai kestabilan jaringan streaming dan akurasi sistem absensi QR code). Setiap deviasi yang ditemukan dicatat bobot kesalahannya ke dalam lembar penilaian audit.

Pelaksanaan audit dilakukan oleh tim auditor internal independen yang dibentuk dari divisi penjaminan mutu organisasi atau pengawas protokol senior. Auditor berhak melakukan wawancara mendalam kepada pengisi acara, LO, dan meninjau kembali seluruh rekaman video master acara (master footage analysis) untuk menemukan titik-titik kelalaian operasional (operational blind spots) yang terjadi selama perhelatan berlangsung.

7.2 Penyusunan Checklist Audit Digital Berbasis Excel

Checklist Audit Digital merupakan instrumen operasional berbasis komputasi kuantitatif yang didesain menggunakan perangkat lunak spreadsheet seperti Microsoft Excel atau Google Sheets untuk mereduksi subjektivitas penilaian performa acara. Matriks checklist ini disusun dengan mengintegrasikan rumus-rumus logika matematika (seperti fungsi IF, VLOOKUP, dan Conditional Formatting) untuk menghasilkan nilai skor indeks kepatuhan protokol (Protocol Compliance Index Score) secara otomatis setelah data lapangan dimasukkan.

Setiap butir pertanyaan dalam checklist diberi pembobotan skor (weighting score) yang bervariasi tergantung pada tingkat risiko kegagalan acara. Sebagai contoh, kesalahan fatal dalam penulisan nama atau posisi duduk VVIP akan mendapatkan pengurangan nilai yang sangat signifikan (major non-compliance) dibandingkan dengan kesalahan minor seperti keterlambatan penyediaan air minum di meja pembicara (minor non-compliance). Tampilan visual matriks dibuat interaktif dengan grafik batang untuk memudahkan pembacaan data oleh pihak manajemen.



Lembar checklist digital ini wajib disimpan di peladen awan bersama yang dapat diakses oleh seluruh kepala divisi panitia untuk pengisian lembar evaluasi mandiri (self-assessment). Transparansi data yang dihasilkan oleh sistem digital ini mendorong terciptanya budaya kerja yang akuntabel, objektif, dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan di lingkungan kerja administrasi perkantoran digital.

7.3 Manajemen Risiko dan Penanganan Krisis Protokol

Manajemen risiko keprotokolan adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memitigasi potensi ancaman bahaya yang dapat mengganggu, menunda, atau menggagalkan penyelenggaraan acara resmi organisasi. Protokoler profesional wajib menyusun Dokumen Matriks Risiko (Risk Register Matriks) sejak tahap perencanaan awal acara. Matriks ini memetakan berbagai skenario krisis, mulai dari krisis faktor alam (seperti pemadaman listrik massal atau cuaca buruk), krisis faktor manusia (pejabat utama mendadak batal hadir), hingga krisis kegagalan infrastruktur digital (serangan siber atau putusya koneksi internet server).

Penanganan krisis di lapangan dikendalikan melalui protokol rencana kontinjensi (Contingency Plan) yang taktis dan teruji. Setiap potensi krisis harus memiliki solusi cadangan yang siap dieksekusi secara instan tanpa perlu menunggu proses rapat kepanitiaan yang panjang. Sebagai contoh, jika proyektor utama mati di tengah presentasi Rektor, tim multimedia wajib memiliki sistem pengalihan visual instan ke layar cadangan (hot-swappable display system) yang telah disiapkan sebelumnya.

Pimpinan protokol bertindak sebagai komandan krisis tertinggi (Crisis Commander) yang memiliki otoritas penuh untuk mengambil keputusan darurat di lapangan. Kemampuan mengelola krisis dengan kepala dingin, menjaga komunikasi internal panitia tetap tenang melalui saluran radio terenkripsi, serta mencegah kepanikan massal audiens merupakan cerminan dari kematangan kompetensi keprotokolan tingkat tinggi yang membedakan praktisi amatir dengan profesional sejati.

7.4 Pelaporan Eksekutif dan Rapat Evaluasi (Debriefing)

Fase akhir dari siklus keprotokolan adalah penyusunan Dokumen Laporan Eksekutif Pasca-Acara (Post-Event Executive Report) dan pelaksanaan rapat evaluasi total yang dikenal dengan istilah *Debriefing Meeting*. Laporan eksekutif disusun dengan format ringkas yang padat informasi, ditujukan kepada jajaran direksi atau pimpinan tertinggi organisasi sebagai bentuk pertanggungjawaban formal. Laporan wajib menyertakan ringkasan eksekutif, pencapaian skor indeks kepatuhan protokol, dokumentasi visual esensial, laporan realisasi keuangan, serta rangkuman data analitik audiens digital.

Rapat *debriefing* diselenggarakan maksimal tiga hari setelah acara berakhir, dihadiri oleh seluruh komponen panitia pelaksana tanpa terkecuali. Atmosfer rapat harus didesain secara profesional, objektif, dan bebas dari tindakan saling menyalahkan secara personal (blameless



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

debriefing). Fokus utama rapat adalah membedah laporan temuan audit, mendiskusikan hambatan teknis yang terjadi di lapangan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan konkret yang dicatat ke dalam dokumen pembelajaran organisasi (Lessons Learned Document).

Dokumen rekomendasi hasil rapat evaluasi ini selanjutnya diarsipkan secara digital ke dalam sistem manajemen pengetahuan (Knowledge Management System) organisasi. Hal ini menjamin bahwa pengetahuan berharga yang diperoleh dari pengalaman riil di lapangan tidak hilang begitu saja, melainkan ditransformasikan menjadi aset intelektual kelembagaan yang akan menjadi panduan dasar bagi kesuksesan penyelenggaraan proyek-proyek keprotokolan digital di masa-masa yang akan datang.

7.5 Tugas

Penyusunan Dokumen Laporan Audit (Kelompok): Berdasarkan jalannya proyek simulasi besar yang telah dieksekusi, susunlah satu Dokumen Laporan Audit dan Evaluasi Keprotokolan resmi yang menyertakan lembar kerja checklist Excel kuantitatif dan analisis rencana mitigasi krisis di masa mendatang



BAB VII

IMPLEMENTASI *PROJECT-BASED LEARNING* (PBL)

Deskripsi Proyek

Mahasiswa secara berkelompok (beranggotakan 5-6 mahasiswa per kelompok) diwajibkan untuk merancang, melaksanakan, menyiapkan, dan mengevaluasi secara mandiri sebuah Penyelenggaraan Event Resmi Berbasis Hybrid (Hybrid Event) berskala regional yang melibatkan partisipasi pejabat tinggi instansi pemerintah atau korporat swasta sebagai pembicara kunci. Proyek ini wajib mengintegrasikan seluruh dimensi keilmuan keprotokolan konvensional (Tata Tempat, Tata Upacara, Tata Penghormatan, Hospitality) dengan pemanfaatan infrastruktur administrasi perkantoran digital modern (Registrasi QR code, RSVP online, virtual staging, dan live streaming penyiaran profesional) yang telah dipelajari selama 14 pertemuan perkantoran praktikum

Output Komponen Proyek yang Wajib Dikumpulkan:

Portofolio Proposal & Dokumen Protokol (Digital): Cetak biru perencanaan acara lengkap memuat Floor Plan digital, Rundown Excel minute-by-minute, MC Script bilingual, SOP LO Guest Handling VVIP, dan Risk Register Matriks.

Produksi Video Simulasi Penyelenggaraan Acara Hybrid: File video master beresolusi tinggi (1080p) berdurasi 15-20 menit yang mendokumentasikan keseluruhan prosesi acara mulai dari kedatangan mobil tamu VIP, proses registrasi digital di lobi, koordinasi LO, jalannya tata upacara resmi di aula fisik, interaksi dua arah dengan audiens virtual Zoom, hingga penutupan jamuan makan ramah tamah.

Buku Laporan Audit & Data Analitik Pasca-Acara: Dokumen evaluasi kuantitatif menggunakan matriks checklist Excel yang dilengkapi dengan grafik visual analitik data performa platform digital pasca-acara.

RUBRIK PENILAIAN KOMPREHENSIF PROYEK BESAR (PBL)

KATEGORI PENILAIAN	SKOR 4 (SANGAT BAIK)	SKOR 3 (BAIK)	SKOR 2 (CUKUP)	SKOR 1 (KURANG)
Persiapan & Mutu	Kelompok menunjukkan persiapan mandiri yang	Kelompok siap; dokumen administrasi protokol	Kelompok cukup siap; dokumen keprotokolan	Kelompok tidak melakukan persiapan; proposal acak-



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

KATEGORI PENILAIAN	SKOR 4 (SANGAT BAIK)	SKOR 3 (BAIK)	SKOR 2 (CUKUP)	SKOR 1 (KURANG)
Administrasi Dokumen	matang; seluruh dokumen protokol (Rundown, MC Script, SOP) sangat lengkap, presisi, bebas dari kesalahan tik, dan diunggah ke LMS tepat waktu sebelum tenggat jadwal.	lengkap namun memerlukan revisi minor pada bagian pilihan diksi naskah MC atau pewarnaan denah layout.	kurang lengkap (misalnya tidak menyertakan matriks risiko krisis) atau terlambat dikumpulkan dari tenggat waktu.	acakan, format berantakan, dan mengabaikan struktur dokumen administrasi perkantoran standar.
Desain Spasial & Akurasi Tata Tempat (Precedence)	Perancangan denah ruang digital (*Floor Plan*) sangat estetik dan presisi secara metrik; penataan posisi duduk (<i>Seating Arrangement</i>) 100% patuh pada asas <i>precedence</i> UU No. 9 Tahun 2010 tanpa celah kesalahan.	Rancangan denah ruang digital rapi dan fungsional; penataan posisi duduk pejabat VIP tepat sesuai hierarki, meskipun sirkulasi ruang logistik agak sempit.	Denah ruang dibuat sederhana; terdapat kesalahan minor pada penentuan urutan tempat duduk pejabat (misalnya terukarnya posisi kanan-kiri untuk tingkat jabatan setara).	Desain tata letak ruangan acak-acakan; mengabaikan asas <i>precedence</i> keprotokolan kenegaraan sehingga memicu tabrakan sirkulasi fisik tamu utama.



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

KATEGORI PENILAIAN	SKOR 4 (SANGAT BAIK)	SKOR 3 (BAIK)	SKOR 2 (CUKUP)	SKOR 1 (KURANG)
Ketercapaian Tugas & Performa Vokal-Visual Petugas	Setiap anggota kelompok mendemonstrasikan peran (MC, LO, Stage Manager) dengan tingkat profesionalisme tinggi; penguasaan vokal MC sempurna dan manajemen waktu sangat disiplin.	Anggota kelompok mampu menjalankan tugasnya dengan baik; koordinasi lapangan terjalin rapi dan tugas terselesaikan sesuai batasan alokasi waktu rundown	Petugas mampu menjalankan peran dasar, namun performa vokal MC kurang stabil (terlalu cepat) atau LO kurang responsif dalam mendampingi tamu VIP	Pembagian tugas kepanitiaan kacau; petugas tidak memahami instruksi kerja masing-masing sehingga merusak jalannya tata upacara resmi
Integrasi Infrastruktur Digital & Live Streaming	Pemanfaatan teknologi digital berjalan sempurna tanpa hambatan; sistem registrasi QR code instan, RSVP online responsif, visual streaming jernih, dan audio sinkron	Teknologi digital diintegrasikan dengan baik; sistem registrasi online berfungsi normal dan kualitas penyiaran langsung (*live streaming*) stabil meskipun ada kendala resolusi minor.	Menggunakan platform digital dasar; interaksi bauran (*hybrid*) kurang berjalan dua arah secara efektif dan sering terjadi gangguan distorsi audio.	Gagal mengintegrasikan ekosistem teknologi perkantoran digital; tidak ada sistem registrasi online, kualitas rekaman video buruk, dan tidak layak siar
Kualitas Analisis Audit	Laporan audit pasca-acara	Laporan audit lengkap	Laporan evaluasi dibuat	Kelompok tidak menyusun



MODUL MATAKULIAH KEPROTOKOLAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

KATEGORI PENILAIAN	SKOR 4 (SANGAT BAIK)	SKOR 3 (BAIK)	SKOR 2 (CUKUP)	SKOR 1 (KURANG)
& Mitigasi Krisis	disusun sangat analitis menggunakan checklist Excel kuantitatif otomatis; evaluasi kritis terhadap deviasi dan penanganan krisis terdata komprehensif	menggunakan checklist spreadsheet; mampu mengidentifikasi kesalahan lapangan dan memberikan rekomendasi logis untuk masa depan	ala kadarnya; analisis audit bersifat naratif subjektif tanpa didukung oleh data matriks checklist kuantitatif Excel yang valid.	laporan audit dan evaluasi pasca-acara; tidak ada dokumen pertanggungjawaban analitik yang diserahkan kepada dosen.



Daftar Pustaka

- Arens, A. A. (2018). *Professional Business Communication* (5th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2019). *Business Communication Today* (14th ed.). New York: Pearson Education.
- Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2011). *Events Management* (3rd ed.). London: Routledge.
- Goldblatt, J. (2014). *Special Events: Creating and Sustaining a New World for Celebration* (7th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Halimi, S. (2021). *Buku Rencana Pembelajaran MK Pengantar Metode Pengajaran: Pengembangan Instrumen Rubrik Penilaian Komprehensif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Harris, R., & Allen, J. (2020). *Digital Transformation in Corporate Event Operations*. Sydney: Event Excellence Press.
- O'Toole, W. (2019). *Event Risk Management and Safety*. New York: John Wiley & Sons.
- Republik Indonesia. (1990). *Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 1990 tentang Ketentuan Keprotokolan Mengenai Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2010). *Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Silvers, J. R. (2012). *Professional Event Coordination* (2nd ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Tum, J., Norton, P., & Wright, J. N. (2006). *Management of Event Operations*. London: Routledge.
- Watson, T., & Noble, P. (2014). *Evaluating Public Relations: A Best Practice Guide to Public Relations Planning, Research and Evaluation*. London: Kogan Page.