



PROTOKOL DALAM PENGURUSAN ACARA: APAKAH ITU PROTOKOL, BAGAIMANA IA DILAKSANAKAN DAN MENGAPA IA PENTING

Prof Dr Hj Mohd Anuar Hj Abdul Hamid KSD, ANS, PJK
SKM (JPK), Dip Agric (UPM), Bac Agric Ed (UPM), Ms Ed Adm (UPM) PhD MA (APS)

Abstrak

Protokol merupakan komponen penting dalam pengurusan acara yang memastikan majlis rasmi, fungsi korporat, perhimpunan diplomatik, konvokesyen akademik dan acara kebudayaan dilaksanakan secara profesional, bermaruah dan berkesan. Protokol menyediakan satu rangka kerja yang sistematik yang mengawal keutamaan (precedence), etiket, tatacara istiadat, komunikasi serta penyelarasan organisasi. Walaupun protokol sering dikaitkan dengan urusan diplomatik dan pentadbiran kerajaan, prinsip-prinsipnya turut diaplikasikan secara meluas dalam institusi pendidikan, organisasi korporat, pertubuhan antarabangsa dan badan bukan kerajaan.

Makalah ini membincangkan konsep protokol, menjelaskan prinsip-prinsip asasnya, menghuraikan kaedah pelaksanaannya sebelum, semasa dan selepas sesuatu acara, serta menganalisis kepentingannya dalam memastikan kejayaan penganjuran sesuatu majlis. Perbincangan ini menunjukkan bahawa protokol bukan sekadar amalan istiadat atau adat rasmi, malah merupakan satu sistem pengurusan strategik yang mampu memperkukuh reputasi organisasi, mengurangkan risiko operasi, memupuk rasa hormat dalam kalangan peserta serta meningkatkan keyakinan pihak berkepentingan.



1. Pengenalan

Setiap acara yang berjaya, tanpa mengira saiz atau tujuannya, bergantung kepada perancangan yang teliti, komunikasi yang berkesan dan pelaksanaan yang profesional. Sama ada menganjurkan majlis rasmi kerajaan, konvokesyen universiti, persidangan antarabangsa, makan malam korporat, kejohanan sukan atau sambutan kebudayaan, setiap aktiviti perlu dilaksanakan mengikut piawaian dan prosedur yang telah ditetapkan. Piawaian tersebut dikenali sebagai **protokol** (Allen et al., 2022).

Ramai beranggapan bahawa protokol hanya merujuk kepada etiket atau adat istiadat rasmi. Hakikatnya, protokol ialah satu sistem pengurusan yang menyeluruh yang menyelaraskan manusia, prosedur, masa, komunikasi dan pelaksanaan istiadat. Ia mewujudkan keseragaman, ketertiban dan kelancaran dalam sesuatu majlis di samping memastikan penghormatan terhadap hierarki organisasi, tradisi budaya dan hubungan profesional sentiasa dipelihara (Monod de Froideville & Verheul, 2021).

Pada masa kini, semakin banyak organisasi mengiktiraf protokol sebagai satu disiplin pengurusan yang penting dan bukannya sekadar fungsi istiadat. Organisasi antarabangsa seperti Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB) menggunakan pegawai protokol untuk menyelaraskan mesyuarat rasmi, lawatan kenegaraan dan majlis diplomatik kerana protokol memudahkan kerjasama serta mengelakkan salah faham antara peserta daripada pelbagai latar belakang budaya dan politik (United Nations, 2024).

2. Apakah Itu Protokol?

Protokol merujuk kepada peraturan, adat, konvensyen dan prosedur yang diterima pakai bagi mengawal tingkah laku rasmi serta interaksi formal antara individu, organisasi atau negara. Ia menetapkan piawaian dalam aspek perlakuan, komunikasi, tatacara istiadat dan penyusunan organisasi (United Nations, 2024).

Secara umumnya, protokol boleh ditakrifkan sebagai satu sistem yang tersusun yang mengandungi prosedur rasmi, amalan istiadat dan piawaian profesional bagi



mengawal interaksi formal, sekali gus memastikan ketertiban, penghormatan, keseragaman dan kecekapan dalam pelaksanaan sesuatu majlis (Monod de Froideville & Verheul, 2021).

Berbeza dengan etiket yang lebih menumpukan kepada adab dan kesopanan individu, protokol mempunyai autoriti institusi. Organisasi melaksanakan protokol bagi memastikan keadilan, mengekalkan hierarki organisasi dan memelihara martabat institusi (Mokhtar Mohd. Tohar, 1993).

3. Prinsip-Prinsip Protokol

Pelaksanaan protokol yang berkesan berasaskan beberapa prinsip sejagat.

- **Hormat** - Protokol memastikan setiap individu diberi layanan mengikut kedudukan rasmi melalui penggunaan gelaran, bentuk sapaan dan istiadat yang betul (Monod de Froideville & Verheul, 2021).
- **Ketertiban** - Ketibaan tetamu, susunan tempat duduk, giliran ucapan dan perjalanan majlis dikawal melalui prosedur yang jelas bagi mengelakkan kekeliruan (United Nations, 2024).
- **Kesaksamaan** - Walaupun mengiktiraf hierarki organisasi, protokol memastikan semua pihak dilayan secara adil berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan (Zhou & Zhang, 2022).
- **Profesionalisme** - Pelaksanaan protokol meningkatkan kredibiliti organisasi, memperlihatkan kecekapan pengurusan serta membentuk keyakinan peserta terhadap penganjur (Allen et al., 2022).
- **Kepekaan Budaya** - Dalam majlis yang melibatkan peserta daripada pelbagai negara dan budaya, protokol membantu memastikan adat, agama dan tradisi setiap peserta dihormati (United Nations, 2024).



4. Jenis-Jenis Protokol

Protokol boleh dibahagikan kepada lima kategori utama iaitu protokol diplomatik, protokol kerajaan, protokol korporat, protokol akademik dan protokol kebudayaan. Setiap kategori mempunyai peraturan tersendiri mengikut jenis organisasi dan objektif acara (Gherasim, 2019).

5. Pelaksanaan Protokol dalam Pengurusan Acara

- Pelaksanaan protokol bermula daripada proses perancangan awal sehingga penilaian selepas majlis selesai (Allen et al., 2022).
- Dalam peringkat perancangan, jawatankuasa protokol mengenal pasti objektif acara, kategori tetamu, senarai VIP, susun atur lokasi, keperluan keselamatan serta atur cara majlis (Silvers, 2012).
- Penyediaan jemputan rasmi mestilah menggunakan gelaran yang betul serta mematuhi etika surat rasmi (Mokhtar Mohd. Tohar, 1993).
- Semasa majlis berlangsung, pegawai protokol bertanggungjawab menyelaras ketibaan tetamu, penyusunan tempat duduk, perjalanan istiadat, ucapan rasmi dan penyampaian anugerah mengikut susunan keutamaan (United Nations, 2024).
- Komunikasi yang berkesan antara pengacara majlis, pegawai keselamatan, petugas teknikal dan pegawai protokol memastikan sebarang perubahan dapat ditangani dengan segera (Allen et al., 2022).

6. Tanggungjawab Pegawai Protokol

Pegawai protokol bertanggungjawab merancang istiadat rasmi, menyelaras pergerakan VIP, menyediakan manual protokol, memberi nasihat kepada jawatankuasa penganjur serta memastikan semua prosedur dipatuhi (Monod de Froideville & Verheul, 2021).



7. Kepentingan Protokol

Pelaksanaan protokol memberi pelbagai manfaat kepada organisasi. Antaranya ialah memastikan ketertiban majlis, menunjukkan penghormatan kepada tetamu, meningkatkan imej organisasi, mengurangkan kesilapan operasi, menyokong aspek keselamatan serta meningkatkan kepuasan peserta (Allen et al., 2022; United Nations, 2024).

8. Kesilapan Lazim

Kesilapan seperti penggunaan gelaran yang salah, susunan tempat duduk yang tidak mengikut keutamaan, kelewatan majlis, komunikasi yang lemah dan kegagalan menyediakan pelan kontingensi boleh menjejaskan kredibiliti organisasi (Silvers, 2012).

9. Amalan Terbaik

Organisasi yang cemerlang lazimnya menyediakan manual protokol, mengadakan latihan petugas, melaksanakan raptai, menyediakan pelan kontingensi serta membuat penilaian selepas acara bagi tujuan penambahbaikan berterusan (Allen et al., 2022).

10. Kesimpulan

Protokol bukan sekadar etiket atau istiadat rasmi, sebaliknya merupakan satu sistem pengurusan strategik yang menggabungkan aspek perancangan, komunikasi, kepimpinan dan penyelarasan organisasi. Penguasaan ilmu protokol membolehkan sesuatu acara dilaksanakan secara profesional, sistematik dan berkesan, di samping memperkukuh imej organisasi serta meningkatkan keyakinan pihak berkepentingan (Monod de Froideville & Verheul, 2021; United Nations, 2024).



Rujukan

1. Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2022). *Festival and Special Event Management* (7th ed.). Wiley.
2. Gherasim, G. C. (2019). Fundamentals of diplomatic protocol. *Studia Universitatis Babeş-Bolyai Studia Europaea*, 64(2), 359–373.
3. Mokhtar Mohd. Tohar. (1993). *Protokol dan Etiket*. Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).
4. Monod de Froideville, G., & Verheul, M. (2021). *An Experts' Guide to International Protocol: Best Practices in Diplomatic and Corporate Relations*. Amsterdam University Press.
5. Silvers, J. R. (2012). *Professional Event Coordination* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
6. United Nations Department for General Assembly and Conference Management. (2024). *Manual of Protocol*. United Nations.
7. Zhou, J., & Zhang, G. (Eds.). (2022). *A Study of Diplomatic Protocol and Etiquette: From Theory to Practice*. Springer.