



## Pengelolaan Kesan Petugas Protokoler Berkarakter Islami

Haifa Khoirunnisa Mutiara Ardia, Nova Yulianti\*

*Prodi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia*

### ARTICLE INFO

#### Article history :

Received : 21/02/2023

Revised : 06/07/2023

Published : 21/07/2023



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 3

No. : 1

Halaman : 41 - 46

Terbitan : Juli 2023

### ABSTRAK

Pengaturan kegiatan yang baik dalam sebuah acara dapat memberikan citra positif terhadap instansi atau yang menyelenggarakannya. Protokoler merupakan jembatan penghubung informasi antara pejabat atau tamu dengan panitia acara agar segala persiapan dan keberlangsungan acara dapat berjalan dengan baik. Seorang protokoler harus dibekali dengan ilmu pengetahuan yang luas dan komunikasi yang baik, sehingga kompetensinya harus dilatih dan ditingkatkan terus menerus agar kinerjanya pun dapat lebih baik. Protokoler dituntut untuk tampil semaksimal mungkin tanpa adanya celah atau kesalahan. Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan kesan yang dilakukan sebagai petugas protokoler yang di dalamnya juga terdapat cara membangun citra diri sebagai petugas protokoler. Dalam penelitian ini menggunakan Teori Dramaturgi Erving Goffman. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini memiliki objek penelitian yaitu Korps Protokoler Mahasiswa Unisba yang di dalamnya terdapat enam petugas protokoler yang akan menjadi informan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: persiapan yang dilakukan sebagai petugas protokoler adalah persiapan mental dan pengetahuan, panggung depan seorang petugas protokoler ialah zero mistake, dan pengelolaan kesan dilakukan pada aktivitas protokoler agar bisa membangun citra diri.

**Kata Kunci :** Protokoler; Pengelolaan Kesan; Teori Dramaturgi

### ABSTRACT

Organizing good activities in an event can give a positive image to the agency or those who organize it. The protocol is a bridge of information between officials or guests and the event committee so that all preparations and the event can run well. A protocol officer must be prepared with extensive knowledge and good communication, so that his competence must be trained and continuously improved so that his performance can be even better. Protocolers are required to perform as much as possible without any gaps or mistakes. The purpose of this study is how to manage the impression that is carried out as a protocol officer in which there is also a way to build self-image as a protocol officer. In this study, Erving Goffman's Dramaturgical Theory was used. The method used in this research is a qualitative method with a case study approach. This study has a research object, namely the Unisba Student Protocol Corps in which there are six protocol officers who will becomereportin this research. The results of this study indicate that: the preparation made as a protocol officer is mental and knowledge preparation, the front stage of a protocol officer is zero mistake, and impression management is carried out in protocol activities in order to build self-image.

**Keywords :** Protocol; Impression Management; Dramaturgical Theory

@ 2023 Jurnal Riset Public Relation Unisba Press. All rights reserved.

## A. Pendahuluan

Berhasil atau tidaknya keberlangsungan sebuah acara tergantung dari kemandirian persiapan yang menyelenggarakan acara. Acara resmi atau formal yang diselenggarakan sebuah instansi atau lembaga tidak terlepas dari peran seorang protokoler. Pengaturan kegiatan yang baik dalam sebuah acara dapat memberikan citra positif terhadap instansi atau lembaga yang menyelenggarakannya. Tidak hanya lembaga pemerintahan saja yang mempunyai protokoler, namun juga di ranah universitas, contohnya adalah Korps Protokoler Mahasiswa yang dimiliki oleh Universitas Islam Bandung.

Seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan Pasal 1 Ayat 1 yang menyebutkan bahwa “Keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan, atau masyarakat.” Dalam hal ini, fungsi Korps Protokoler Mahasiswa Universitas Islam Bandung ialah membantu dan melaksanakan acara-acara formal maupun non formal yang berada di lingkup Universitas Islam Bandung.

Protokol adalah istilah yang banyak digunakan di masyarakat, dengan aplikasi mulai dari kelompok organisasi kecil hingga kelompok organisasi besar. Menurut Zulkarnaen Nasution (Nasution, 2006), istilah "protokol" berasal dari kata Yunani "protos" dan "colla". Ini berarti memulai dengan lem. Protokol, secara umum, adalah seperangkat aturan untuk menerima dan menugaskan tamu resmi. Protokol didefinisikan oleh Zulkarnaen Nasution (Nasution, 2006) sebagai laporan resmi tentang apa yang telah dilakukan dan sebagai pelengkap kesepakatan atau upaya seremonial dalam pertemuan perwakilan dari berbagai negara.

Peran seorang protokoler sangat penting ketika berada di lapangan atau ketika sedang berlangsungnya acara, karena protokoler merupakan jembatan penghubung informasi antara pejabat dengan panitia acara dan juga tamu dengan panitia acara agar segala persiapan dan keberlangsungan acara dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian, seorang protokoler harus dibekali dengan ilmu pengetahuan yang luas dan komunikasi yang baik, sehingga kemampuannya harus dilatih dan ditingkatkan terus menerus agar kualitas dan kinerjanya pun dapat lebih baik (Ahmad & Harapan, 2004).

Pengelolaan Kesan (Impression Management) adalah suatu bentuk dari upaya presentasi diri. Sering kali orang-orang melakukan pengelolaan kesan tanpa sadar, ada kalanya setengah sadar, namun juga dengan penuh kesadaran demi kepentingan pribadi, finansial, sosial dan politik tertentu (Adam Fauzi & Nuraeni, 2017).

Petugas protokoler merepresentasikan nama lembaga Korps Protokoler Mahasiswa dan nama Universitas Islam Bandung melalui kegiatan-kegiatan yang mereka tangani. Protokoler menjadi sorotan saat mereka sedang bekerja, yang artinya dalam panggung depan ketika mereka bekerja dituntut untuk tampil semaksimal mungkin tanpa adanya celah atau kesalahan. Selain itu, tidak dapat dipungkiri bahwa protokoler pun menjadi bagian penting untuk citra dan nama baik universitas.

Dalam hal ini, peneliti melihat perbedaan antara Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dengan lembaga protokoler lainnya, yaitu bahwa dalam menjalankan tugas dan perannya, Korps Protokoler Mahasiswa Unisba tidak lupa terhadap kaidah-kaidah Islam di dalamnya. Etika dan etiket yang diperhatikan oleh petugas protokoler berkaitan dengan yang dijelaskan oleh hadits-hadits Islam.. Seperti kewajiban para petugas protokoler tersenyum kepada setiap tamu atau hadirin yang datang, hal ini juga terdapat dalam sebuah hadits yang menerangkan bahwa :

وَعَنِ الْحَسَنِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ قَالَ: مِنْ الصَّدَقَةِ أَنْ تُسَلِّمَ عَلَى النَّاسِ، وَأَنْتَ طَلِيْقُ الْوَجْهِ

Artinya: “Termasuk sedekah adalah engkau mengucapkan salam dengan wajah ceria (tersenyum) kepada orang-orang.” (HR Ibnu Abi Dunya).

Selain itu, ciri khas yang dimiliki oleh para petugas protokoler Korps Protokoler Mahasiswa Unisba ialah mewajibkan petugas protokoler perempuan menggunakan kerudung di setiap penugasannya. Seragam tugas yang dimiliki oleh Korps Protokoler Mahasiswa Unisba pun tidak menunjukkan lekuk tubuh bagi petugas protokoler wanita. Hal ini dapat membangun karakter Islami dan kesadaran akan

pentingnya menjadikan kaidah-kaidah islam sebagai pedoman penugasan. Di bawah naungan Universitas Islam Bandung menjadikan Korps Protokoler Mahasiswa Unisba identic dengan ajaran-ajaran keislaman yang diterapkan.

Peran sebagai Korps Protokoler Mahasiwa Unisba tentunya menuntut mempunyai sikap dan attitude yang baik, tutur kata yang sopan, cara berkomunikasi yang baik, berpenampilan rapih dalam setiap penugasan, dan juga pengelolaan kesan di setiap individu sebagai bagian dari Korps Protokoler Mahasiswa Unisba. Dalam hal ini peneliti mencoba menemukan front stage serta pengelolaan kesan kepada lembaga kemahasiswaan Korps Protokoler Mahasiswa Universitas Islam Bandung.

## **B. Metode Penelitian**

Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan dari studi kasus sendiri ialah meneliti suatu kasus yang memiliki keunikan. Sehingga, penelitian ini sangat cocok bila menggunakan pendekatan studi kasus, karena dalam hal ini peneliti bermaksud menggali lebih dalam mengenai keunikan protokoler menjadi representasi lembaga dan universitas karena mereka akan disorot ketika sedang bekerja(Mulyana, 2013). Dalam hal ini yaitu panggung depan dan pengelolaan kesan petugas Korps Protokoler Mahasiswa Universitas Islam Bandung.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah petugas protokoler Korps Protokoler Mahasiswa Universitas Islam Bandung periode 2021/2022. Pemilihan subjek penelitian atau informan dilakukan dengan cara purposive sampling, yaitu dengan teknik penentuan sampel dengan kriteria dan karakteristik yang telah dibentuk. Dalam hal ini, penulis merupakan mahasiswi aktif Universitas Islam Bandung sehingga lebih mudah untuk mendapatkan informasi dan pengenalan dari para informan.

Terdapat tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam kualitatif bersifat data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka(Ardianto, 2010). Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, videotape, dokumen pribadi, memo, rekaman-rekaman, resmi lainnya.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji keabsahan data melalui triangulasi data atau metode dengan tujuan sebagai pembanding data yang didapat dari sumber data primer dan sekunder. Triangulasi data adalah teknik yang menggabungkan metode pengumpulan data yang berbeda dan sumber data yang ada (Sugiyono, 2007).

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **Dramaturgi Sebagai Petugas Protokoler**

Pada saat memerankan peran di panggung depan maka pengelolaan kesan yang dilakukan bisa melalui simbol-simbol seperti cara berpakaian atau seragam dinas petugas protokoler, tata rias, gaya bahasa, tutur kata, sikap dan perilaku ketika mereka sedang bertugas, bersosialisasi di lingkungan keluarga dan bersosialisasi di lingkungan teman. Selain itu, para petugas protokoler pun menjaga dan memperhatikan sikap serta tingkah laku mereka ketika sedang berada di panggung depan. Hal ini dimaksudkan agar kesan yang ingin mereka sampai kan di depan publik dapat tersampaikan dengan baik, karena dengan itu publik akan menilai bahwa protokoler merupakan sosok yang sempurna dan professional dalam melakukan tugasnya.

Pada panggung belakang, mereka mempersiapkan hal-hal yang dapat mendukung performa mereka di panggung depan. Hal-hal tersebut meliputi persiapan diri para petugas protokoler yang mencakup pengetahuan, fisik, dan mental. Selanjutnya pelatihan dan pembekalan yang dijalani oleh petugas protokoler ialah pelatihan rutin, pendidikan mengenai teori dan praktik protokoler, gladi resik yang dilakukan pada saat menjelang berlangsungnya acara serta hambatan yang dialami para petugas protokoler saat hendak mempersiapkan sebuah acara.

Petugas protokoler dalam kaitannya dengan dramaturgi ialah keadaan mereka ketika di panggung depan dan di panggung belakang. Dalam hal ini, mereka memiliki peran yang berbeda. Dalam kehidupannya, mereka adalah aktor utama yang sedang memainkan peran. Permainan peran tersebut dengan adanya tujuan tertentu yang ingin mereka capai. Tujuannya adalah mereka ingin mendapatkan kesan yang baik dan

kepercayaan yang tinggi dari publik terhadap protokoler. Selain itu, mereka ingin mendapatkan apresiasi atau penghargaan dari publik terkait kinerjanya yang baik ketika sedang di panggung depan. Dalam penelitian ini, para petugas protokoler mampu memainkan perannya di panggung depan dan panggung belakang dengan baik. Peran-peran tersebut meliputi cara bersikap, cara berpakaian, gaya bahasa, tutur kata, cara mereka bersosialisasi, serta kegiatan-kegiatan lainnya diluar lingkup protokoler bahwa mereka mampu membagi peran tersebut dengan baik.

### **Panggung Depan Petugas Protokoler**

Peneliti membagi tipikasi panggung depan petugas protokoler menjadi beberapa bagian, yaitu sikap, etika dan etiket, serta komunikasi verbal dan non verbal. Protokoler dalam panggung depan harus mempunyai sikap yang professional dan tidak ada kesalahan (*zero mistake*). Ketika hambatan atau permasalahan terjadi, petugas protokoler harus bisa mengendalikan diri ketika ada protes atau amarah dari tamu atau hadirin. Sikap ini bila dikaitkan dengan kaidah islam ialah sabar (Anggraini & Fadhlain, 2022). Petugas protokoler tidak hanya harus mempunyai sikap professional, namun juga sikap sabar sesuai dengan hadits HR. Bukhari dan Ad Dailami bahwa : Rasulullah SAW bersabda, "Iman yang paling utama adalah sabar dan pemaaf atau lapang dada."

Seorang protokoler harus memiliki etika yang baik ketika sedang bertugas. Etika itu meliputi menunjukkan sikap hormat kepada orang lain entah sesama petugas protokoler ataupun dengan publik dan tamu, tidak membedakan perlakuan kepada tamu VIP dan tamu biasa yang hadir dalam suatu acara, sikap sopan santun kepada sesama terutama yang lebih tua, menghormati sesama manusia tanpa memandang pejabat atau rakyat biasa, mau mendengarkan pendapat maupun saran dari publik untuk protokoler, berani mengakui dan meminta maaf bila ada kesalahan yang berimbas kepada berlangsungnya acara dan memberikan bantuan secara sukarela terkait sesuatu yang dibutuhkan atau diminta oleh publik atau tamu undangan. Etika sopan santun terhadap sesama manusia maupun dengan orang tua pun dijunjung tinggi dalam kaidah islam (Ariyanto & Sulistyorini, 2020).

Etiket dalam lingkup keprotokolan mencakup keindahan kerapihan para petugas protokoler, sepatu yang harus selalu bersih, seragam yang harus selalu rapih, tata rias wajah yang terlihat fresh, menghindari tertawa dan berbicara dengan suara keras, menghindari untuk menatap publik atau tamu dengan tatapan yang sinis, jika ada seorang tamu yang komplain kepada protokoler tentang acara yang diselenggarakan maka protokoler tidak boleh membalas dengan amarah, dan ketika ada tamu yang datang hendaklah tersenyum dan menyapa. Jika seorang protokoler sudah paham etika dan etiket yang terikat dalam lingkup keprotokolan, maka itu menjadi salah satu faktor pendukung untuk menciptakan pengelolaan kesan yang baik yang diinginkan para protokoler.

Dalam berkomunikasi secara verbal, seorang protokoler harus bisa mengkomunikasikan segala sesuatu itu secara cepat, tepat, dan efektif. Hal yang harus diperhatikan petugas protokoler ketika berkomunikasi dengan dengan sesama petugas maupun tamu atau hadirin yang datang ialah intonasi suara, artikulasi kata, volume suara, dan pemilihan kata yang baik dan tidak menyinggung(Hasmarini & Yanto, n.d.). Komunikasi yang baik akan menciptakan kerjasama yang baik dan komunikasi yang tepat mendukung acara berjalan dengan sukses (Mulyana, 2011). Bertutur kata yang baik tidak menyakiti orang lain pun sudah disebutkan dalam sebuah hadits, bahwa Abdullah bin Amr Radhiyallahu'anhu berkata bahwasannya: Nabi Shallallahu 'alaihi wa sallam bukan orang yang perkataannya keji ataupun orang yang berusaha berkata keji.[HR. Bukhari].

Komunikasi non verbal yang dilakukan oleh petugas protokoler yaitu berkomunikasi melalui sorot mata, ekspresi wajah, bahasa tubuh, tata rias wajah, kerapihan dan kebersihan seragam. Ketika pandemi berlangsung, petugas protokoler diwajibkan bertugas menggunakan masker. Menjadi tantangan tersendiri karena mereka harus tetap terlihat tersenyum, terlihat ramah, dan sopan meski setengah wajah mereka tertutup. Petugas protokoler pun diwajibkan untuk berpenampilan rapih dan bersih ketika sedang bertugas maupun tidak, hal kebersihan dan kerapihan diri pun bila dikaitkan dengan kaidah islam terdapat dalam Hadits Riwayat Muslim : "Kesucian itu adalah setengah dari iman." (HR Muslim).

### **Pengelolaan Kesan Petugas Protokoler**

Pengelolaan kesan merupakan suatu bentuk dari upaya presentasi diri. Dalam proses upaya tersebut, ada hal-hal yang digunakan seperti atribut atau simbol yang mendukung upaya tersebut untuk menampilkan identitas dan kesan diri yang ingin ditampilkan secara menyeluruh. Petugas protokoler melakukan pengelolaan kesan

dirinya dengan pengelolaan yang mencakup sikap dan perilaku yang mengharapkan adanya suatu bentuk penilaian atau *feedback*.

Petugas protokoler membentuk kesan professional yang akan mereka perankan ketika berada di panggung depan. Kesan professional ini dapat dilakukan dengan cara bersikap sopan dan ramah ketika berhadapan dengan tamu, artikulasi bahasa yang mudah dimengerti, intonasi suara yang lugas namun tetap terkesan ramah, berpenampilan rapih dan bersih, memiliki riasan wajah yang fresh tidak menor, serta tetap tersenyum dalam kondisi apapun di setiap penugasan (Setiyono et al., 2022).

Kesan professional tidak ditunjukkan di panggung belakang. Cara mereka mengelola kesan di panggung depan dilakukan dengan latihan yang rutin dan pengalaman penugasan yang banyak. Kemampuan protokoler untuk memainkan peran dalam dua panggung yang berbeda yang harus dilakukan, membentuk mereka menjadi manusia yang terbiasa menampilkan apa yang memang menjadi tuntutan yang diharapkan oleh banyak orang untuk mencapai tujuan yang sudah diharapkan.

Selain memiliki kesan yang baik dan juga professional, peneliti melihat bahwa Korps Protokoler Mahasiswa Unisba memiliki kesan islami. Ini diperkuat dengan diwajibkannya memakai kerudung untuk petugas protokoler wanita. Ini menjadi suatu hal yang unik dan berbeda dengan protokoler lainnya. Dimana dalam melaksanakan tugasnya, Korps Protokoler Mahasiswa Unisba menyesuaikan dengan kaidah islam.

Hal yang dirasakan dalam panggung depan yang petugas protokoler mainkan adalah bahwa adanya harapan publik serta tanggung jawab yang harus mereka penuhi. Dalam mengelola kesan dengan dua panggung yang berbeda tentunya memiliki tantangan dan kesulitan sendiri bagi para petugas protokoler. Namun, kedua panggung tersebut harus dimainkan dan dijalani dengan sama baiknya.

Keenam informan ingin memiliki kesan yang baik sebagai protokoler. Kesan-kesan baik yang sudah ada sejak dulu harus tetap di perhatikan jangan sampai pudar seiring bertambahnya anggota protokoler. Kesan-kesan yang baik akan membangun hubungan baik dan menciptakan relasi yang luas dengan pihak eksternal maupun internal. Selain itu, dengan kesan baik yang dimiliki protokoler akan mempertahankan citra baik lembaga Universitas Islam Bandung.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

Persiapan diri sebagai petugas protokoler dalam sebuah acara ialah mempersiapkan mental, fisik, pengetahuan, dan mempersiapkan acara sampai ke hal yang paling detail. Mempersiapkan mental ialah para petugas harus siap dalam segala situasi ketika penugasan, mempersiapkan fisik ialah stamina fisik harus sehat dan fit, mempersiapkan pengetahuan ialah pengetahuan tentang acara tersebut yang mencakup tema, rundown, tamu yang hadir, protokoler yang bertugas, layout, dresscode, dan konsumsi. Untuk persiapan ketika sah menjadi anggota protokoler ialah adanya diklat yang diselenggarakan oleh lembaga Korps Protokoler Mahasiswa yang didalamnya terdapat pelatihan tentang dasar-dasar protokoler, upgrading dengan para senior, dan adanya latihan rutin jelang penugasan. Persiapan diri petugas protokoler Korps Protokoler Mahasiswa Unisba disebut juga sebagai wilayah backstage. Persiapan terbagi menjadi dua yaitu persiapan secara personal dan lembaga. Persiapan personal petugas protokoler berupa persiapan fisik dan mental, sedangkan persiapan yang diberikan oleh lembaga Korps Protokoler Mahasiswa Unisba ialah Pendidikan dan Pelatihan yang terbagi menjadi diklat kampus dan diklat lapangan.

Panggung depan sebagai petugas protokoler ialah dengan memperhatikan sikap, perilaku, penampilan diri, dan cara berkomunikasi. Ketika sedang bertugas, protokoler dituntut untuk sesempurna mungkin dan tidak boleh ada kesalahan, maka protokoler perlu menjaga sikap dan memperhatikan sikap ketika menerima tamu, penampilan protokoler pun dituntut untuk rapih dan bersih menggunakan seragam yang sudah ditentukan, selain itu cara berkomunikasi mulai dari intonasi bicara, artikulasi yang jelas dan pemilihan kata yang tepat ketika sedang berkomunikasi dengan tamu maupun sesama petugas protokoler. Petugas protokoler pun dituntut untuk bisa beradaptasi dalam segala situasi di sebuah acara dan bisa berpikir cepat memberikan solusi ketika ada masalah datang. Untuk komunikasi verbal meliputi cara berkomunikasi, intonasi suara, dan pemilihan kata ketika berbicara. Untuk komunikasi non verbal meliputi gestur tubuh dan penampilan diri petugas protokoler.

Pengelolaan kesan pada aktivitas protokoler perlu dilakukan karena protokoler membawa nama lembaga Korps Protokoler Mahasiswa Unisba dan nama baik almamater Universitas Islam Bandung, maka dari itu harus memiliki kesan yang baik, dapat dipercaya, bertanggung jawab, lembaga yang menjunjung kedisiplinan, memerhatikan ajaran-ajaran Islam dalam setiap penugasan serta profesionalitas. Selain itu, pengelolaan kesan dilakukan agar kesan-kesan baik yang sudah ada sejak dulu tidak hilang serta mempertahankan citra baik protokoler agar bisa mendapatkan kepercayaan dari pihak eksternal dan juga publik.

### Daftar Pustaka

- Adam Fauzi, M., & Nuraeni, R. (2017). PENGELOLAAN KESAN MAHASISWA PENGGUNA OOTD STYLE DI INSTAGRAM. *Jurnal Ilmiah LISKI (Lingkar Studi Komunikasi)*, 3(2), 206. <https://doi.org/10.25124/liski.v3i2.782>
- Ahmad, S., & Harapan, E. (2004). *Komunikasi Antarpriadi*. Raja Grafindo.
- Anggraini, S., & Fadhlain, S. (2022). Mekanisme Kerja Humas dan Keprotokolan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Simeulue. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(07), 799–809.
- Ardianto, E. (2010). *Metode Penelitian untuk Public relations*. Simbiosis Rekatama Media.
- Ariyanto, A., & Sulistyorini, S. (2020). Konsep motivasi dasar dan aplikasi dalam lembaga pendidikan Islam. *AL-ASASIYYA: Journal Of Basic Education*, 4(2), 1. <https://doi.org/10.24269/ajbe.v4i2.2333>
- Hasmarini, T., & Yanto, A. (n.d.). Pencitraan Positif Dalam Aktivitas Keprotokolan Sekretariat Daerah Kota Bengkulu. In *JURNAL KAGANGA* (Vol. 4, Issue 2).
- Mulyana, Deddy. et al. (2011). *Ilmu komunikasi sekarang dan tantangan masa depan*. Kencana.
- Mulyana, D. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Nasution, Z. (2006). *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan Malang*. UPT Penerbit Universitas Muihummadiyah Malang.
- Raissa, C. A. R., & Ahmadi, D. (2022). Kegiatan Media Relations Dalam Mempertahankan Citra Positif. *Jurnal Riset Public Relations*, 59–66. <https://doi.org/10.29313/jrpr.vi.1087>
- Setiyono, E., Prabaningrum, D., Nugraha, L. H., & Madyaningtyas, R. (2022). Peran Protokol UNNES Dalam Kegiatan di Universitas Negeri Semarang. *Komunikologi : Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 19(1).
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.