

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai penampilan diri (*grooming*) Protokoler dalam pencitraan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dengan mengungkapkan mengenai pemahaman penampilan diri (*grooming*), pemahaman konten dan konteks penampilan diri (*grooming*), dan pengelolaan *grooming* sebagai upaya membangun citra. Penelitian ini mencoba meneliti bagaimana petugas protokol memahami tugasnya sebagai protokol, memahami penampilan dirinya dalam konten dan konteks dalam pengelolaan penampilan dirinya untuk kegiatan sehari-hari, sampai dengan pemahaman dirinya mengenai peraturan yang berlaku di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *impression management* dari Erving Goffman. Penelitian ini memfokuskan dengan menggunakan pertanyaan penelitian, peneliti melakukan studi literatur pada buku, artikel bacaan terkait dan sumber referensi lain. Penelitian ini langsung melakukan wawancara mendalam kepada tiga *informan*. Penelitian ini melakukan uji keabsahan data, dan membahas hasil penelitian.

Hasil dari penelitian ini adalah pemahaman para petugas protokol sebagai tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang kemudian, dengan berjalannya waktu sudah semakin menjiwai dan termotivasi untuk belajar lebih banyak lagi mengenai protokoler. Pengelolaan penampilan diri petugas protokol tidak berdasarkan kreativitas sendiri, tetapi mengacu pada aturan yang berlaku di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Yang mengedepankan norma, kerapian, dan juga rasa percaya diri.

Kata kunci : Fenomenologi, Pemahaman penampilan diri (*grooming*), Pemahaman konten dan konteks, Pengelolaan penampilan diri (*grooming*).