

BAB IV

PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang telah diperoleh di lapangan, sesuai dengan wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan penampilan diri (*grooming*) dalam membangun citra lembaga.

Informan atau subjek penelitian berjumlah tiga orang, yakni kepada Bapak Gilang yang menjabat sebagai Kepala SubBagaian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, Ibu Effi sebagai petugas protokol yang sudah bekerja selama sepuluh tahun lebih yang dianggap sebagai senior di SubBagaian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat yang banyak bertugas dalam acara sebagai seorang *master of ceremony* (MC) atau pembawa acara, dan Bapak Adhie seorang petugas protokol yang belum sepuluh tahun bekerja di SubBagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat yang dianggap sebagai junior di antara semua petugas protokol di SubBagaian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Para informan dipilih untuk menjelaskan bagaimana dirinya memposisikan diri sebagai petugas protokol yang mempunyai peran penting dan juga proses atau pengelolaan penampilan diri yang dilakukan para informan yang secara tidak langsung untuk mempertahankan atau menaikkan citra positif terhadap lembaganya sendiri yaitu Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Untuk memperoleh data dari penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada tiga informan tersebut. Hasil wawancara dengan informan

dilampirkan dalam bentuk transkrip wawancara terlampir secara terperinci yang berdasarkan hasil rekaman wawancara. Selain wawancara, sumber pendukung lainnya yakni peneliti melakukan observasi kepada informan, di mana peneliti mengikuti kegiatan langsung informan di beberapa acara, ruangan kantor, kantin, dan tempat penting lainnya yang dikunjungi oleh informan.

Peneliti telah melakukan wawancara mendalam dan observasi selama 5 (lima) bulan kepada 3 orang hasilnya dituangkan kedalam sub-sub bab untuk menjawab pertanyaan penelitian, tujuannya untuk mengeksplorasi dan mengelaborasi fakta dan realitas di lapangan. Hasilnya dituangkan untuk menjawab dari hal-hal berikut:

1. Pemahaman penampilan diri (*grooming*) petugas Protokol dalam pencitraan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Pemahaman konten dan konteks penampilan diri (*grooming*) petugas Protokol dalam pencitraan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Pengelolaan *grooming* sebagai upaya membangun citra di kalangan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat?

4.1. Pemahaman Penampilan Diri (*grooming*) Petugas Protokol dalam Pencitraan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

Pemahaman penampilan diri (*grooming*) dikaji untuk mengetahui bagaimana pemahaman sebagai petugas protokol. Hasil penelitian dari para informan mengenai kesadaran sebagai petugas protokol, motivasi dan juga mengetahui bagaimana informan memaknai penampilan diri sebagai petugas protokol dan mengimplementasikan pemahaman tersebut di setiap kegiatan.

4.1.1. Pemahaman Keprotokolan

Tim protokol Sekretariat Daerah Provinsi memahami keprotokolan sebagai tugas pokok dan fungsi, pemahaman informan mengenai tugasnya sebagai seorang protokol ternyata sama, sebagaimana yang diuraikan oleh Bapak Gilang sebagai berikut :

“Saya menjadi seorang protokol karena memang sudah menjadi tugas pokok dan fungsi saya, sesuai dengan tupoksi Setda Provinsi Jawa Barat. Karena sudah ada surat penugasan, tupoksi. Tupoksi itu, artinya tugas pokok dan fungsi. Jadi ya, itu sudah tertuang, sudah ada dalam peraturan Gubernur, bukan karna keinginan, tapi memang sudah menjadi tugas saya, yang ditugaskan oleh pimpinan. Posisi saya, Kepala Subbagian Protokol. Saya dibawah Kepala Bagian Protokol, Tata Usaha, dan Kepegawaian, pada Biro Humas, Protokol, dan Umum di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Posisi saya bertanggungjawab langsung terhadap kegiatan yang melibatkan pimpinan, posisi saya langsung berkaitan atau bersentuhan dengan acara pimpinan, jadi posisi saya menentukan langsung secara teknis suatu susunan acara atau struktur *rundown* acara.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Bapak Gilang menjelaskan bahwa, pekerjaan yang dikerjakannya saat ini sebagai Kepala Subbagian Protokol ialah tugas dari atasan, yang memerintah dirinya untuk memimpin Subbagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Sama halnya seperti yang dikatakan oleh Bapak Gilang, Ibu Effi menjelaskan soal penugasan dirinya menjadi seorang petugas protokol di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

“Saya ditugaskan oleh atasan, sudah ada tupoksi Setda Provinsi Jawa Barat. Menugaskan saya menjadi bagian dari protokol di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Saya sebagai pelaksana protokol, job saya sehari-hari 90% sebagai pembawa acara, dan 10% sebagai kordinator acara” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Ibu Effi menjawab sama seperti Bapak Gilang, karena sudah adanya tupoksi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, dan juga menjelaskan pekerjaannya itu seperti apa, bahwa tugasnya sebagai pembawa acara sangat mendominasi pekerjaan Ibu Effi sehari-hari nya.

Secara garis besar, Bapak Adhie menjawab hal yang sama. Namun ada sedikit perbedaan dengan dua rekannya, Bapak Gilang dan Ibu Effi, dan juga ada perbedaan pekerjaan yang dilakukan oleh Bapak Adhie.

“Wah, kalau itu, sudah menjadi tugas saya. Karena saya ditugaskan melalui Tupoksi untuk menjalankan pekerjaan sebagai seorang protokol, dan saya sangat senang dengan penugasan ini, karena memang saya senang berkuat dengan kegiatan lapangan. Posisi saya di sini 90% saya banyak di lapangan, 10% nya saya sebagai kordinator acara” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014).

Bapak Adhie, menjawab hal yang sama mengenai penugasannya dalam tupoksi sebagai petugas protokol, dan Bapak Adhie merasa sangat senang dengan penugasannya ini, berbeda dengan Ibu Effi ia lebih banyak bertugas di lapangan, untuk mempersiapkan kegiatan yang akan dihadiri oleh pimpinan, Gubernur, Wakil Gubernur, Kepala Sekretariat Daerah, istri Guberbur, istri Wakil Gubernur, dan juga Istri Kepala Sekretariat Daerah.

Berdasarkan jawaban ketiga informan, bagaimana ia menjadi seorang petugas protokol semuanya sama, yaitu karena sudah ditugaskan oleh pimpinan atau atasan untuk menjadi seorang protokol yang sudah tertera di dalam tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang ditanda tangani oleh Gubernur dan bukan karena keinginan sendiri memilih untuk menjadi seorang petugas protokol. Yang membedakan dari ketiga informan tersebut adalah penugasannya dalam kegiatan sehari-hari, yang peneliti perhatikan dari observasi adalah pemilihan petugas

protokol memang dilihat dari penampilan orang tersebut, bagaimana ia berpenampilan, dan bukan hanya itu, dilihat juga bagaimana ia bersosialisasi dan juga bagaimana ia berbicara dengan orang sekitar. Pemilihan penampilan terjadi, karena ada beberapa kriteria yang harus mendasari orang tersebut untuk menjadi seorang petugas protokol, baik sebagai pembawa acara, ataupun pengkoordinasi lapangan, dan kegiatan.

Dengan ditugaskannya sesuai dengan tupoksi, ketiga informan menjelaskan bagaimana motivasi sebagai petugas protokol, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Gilang.

“Dengan ditugaskannya saya sebagai Kepala Subbagian Protokol untuk melayani pimpinan, dan memberikan rasa kenyamanan atau kepuasan pimpinan, ketika pimpinan merasa terlayani dengan baik, itu bisa menjadi motivasi bagi kami para protokol, untuk terus meningkatkan tugas sebagai seorang petugas protokol, lebih mengenal karakter orang-orang yang terlibat dalam satu kegiatan yang melibatkan protokol, kita banyak mendapatkan ilmu baru, wawasan baru, karena protokol banyak terlibat dalam kegiatan apapun yang dihadiri oleh pimpinan, jadi bukan hanya kegiatan pemerintahan, kegiatan yang melibatkan masyarakat, sesuai dengan permintaan dari berbagai kalangan.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014).

Dengan ditugaskannya sebagai Kepala Subbagian Protokol, Bapak Gilang banyak mendapatkan hal baru, mulai dari belajar untuk melayani pimpinan, hingga lebih mengenal karakter orang lain atau siapapun itu yang berada di dalam kegiatan tersebut. Belajar dari setiap kegiatan yang melibatkan protokol yang dihadiri oleh pimpinan, karena memang banyak sekali macamnya kegiatan yang diikuti oleh Gubernur, Wakil Gubernur, Kepala Sekretariat Daerah, istri Gubernur, istri Wakil Gubernur, dan juga Istri Kepala Sekretariat Daerah.

Secara garis besar tidak jauh berbeda, dengan pernyataan Bapak Gilang.

Motivasi bagi Ibu Effi yang ia dapatkan sebagai petugas protokol.

“Motivasi bagi saya dalam penugasan saya di bagian protokol, ya untuk mendapat ilmu baru, menambah pengalaman, dan menambah wawasan” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Meskipun jawaban Ibu Effi sangat singkat, namun sangat jelas ia kemukakan, dengan ditugaskannya sebagai petugas protokol, ia memotivasi diri untuk mendapatkan ilmu baru, menambah wawasan yang luas. Tidak jauh berbeda dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak Adhie.

“Motivasi saya, dengan ditugaskannya saya sebagai petugas protokol, tentu menambah ilmu wawasan keprotokolan, dan menambah relasi dari setiap kabupaten kota, teman” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Jawaban Bapak Adhie sangat sama dengan apa yang dikatakan oleh Ibu Effi, namun ada sedikit tambahan seperti mendapatkan relasi dari setiap kabupaten kota, yang memang itu sangat bermanfaat bagi ia sebagai petugas protokol yang bekerja lebih banyak di lapangan.

Berdasarkan jawaban ketiga informan, tentang penugasan dirinya terdapat jawaban yang sama, karena sudah adanya tupoksi yang turunkan dari pimpinan yaitu Gubernur, yang memerintah untuk menjadi bagian dari protokol, mengenai tugas yang dikerjakan setiap harinya terdapat perbedaan antara ketiga petugas protokol, dan jawaban untuk motivasi, secara garis besar menjawab hal yang sama, yaitu mendapatkan wawasan lebih, dan penambahan ilmu baru.

Setelah mengetahui tugasnya, peneliti membahas seberapa pentingkah posisi penugasan dari ketiga informan dan bagaimana cara pencapaian perannya

sebagai petugas protokol di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Gilang

“Tugas saya atau tugas rekan-rekan saya sangat penting, langsung berkaitan dengan acara pimpinan, menentukan langsung secara teknis suatu susunan acara atau *rundown* acara, kita bisa berkordinasi dengan unsur-unsur atau yang mengundang pimpinan untuk hadir dalam satu acara, kita bisa kordinasi acaranya akan seperti apa, kita bisa memberikan saran sesuai dengan kaidah-kaidah protokol.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Bagi Bapak Gilang, penugasan ia sebagai Kepala Subbagian Protokol sangatlah penting, bukan hanya dirinya saja yang penting bagi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat namun juga tim protokol secara keseluruhan. Peran penting tim protokol antara lain untuk mengkordinasi para pelaksana acara atau kegiatan yang akan dihadiri oleh pimpinan, dengan begitu tim protokol akan memberikan *rundown* acara sesuai dengan unsur atau kaidah keprotokolan agar acara atau kegiatan tersebut akan berlangsung dengan lancar sesuai dengan jadwal yang diberikan pada setiap acara. Setiap harinya pimpinan banyak menghadiri acara, entah itu rapat, pelantikan, atau hanya sekedar sebagai pembuka acara seminar atau festival, jadi tim protokol penting keberadaannya.

Sedikit berbeda dengan jawaban Bapak Gilang, Ibu Effi menjawab lebih kepada performa ia sebagai pembawa acara.

“Penting, karena protokol sebagai etalase, atau *front line* pimpinan, apa yang dilihat terlebih dahulu maka itu adalah seorang protokol, karena kami di sini membawa nama pimpinan dan instansi.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Ibu Effi menjelaskan bahwa protokol itu adalah sebagai bagian depan pimpinan, protokol akan lebih dulu dilihat oleh publik yang berada di acara yang akan dihadiri oleh pimpinan. Karena ia akan memimpin acara tersebut sebagai

pembawa acara, yang akan dilihat oleh publik dan juga mengkoordinasi acara tersebut.

Selaras dengan pernyataan Bapak Adhie, menjelaskan bahwa tugas protokol sangatlah penting bagi pimpinan.

“Sangat penting untuk pimpinan, karena kami yang mengkoordinasi acara di lapangan. Maka dari itu, kami yang dilihat oleh orang-orang yang berada di lapangan atau peserta atau masyarakat yang menghadiri acara tersebut.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Bapak Adhie menjawab hal yang sama dengan jawaban Ibu Effi, ia menjelaskan bahwa seorang petugas protokol menjalankan tugas dengan membawa nama pimpinan atau instansi yang mewadahi pimpinan.

Bapak Gilang menambahkan bagaimana ia mencapai peran sebagai protokol itu seperti apa dengan menjelaskan keterlibatannya dalam kegiatan atau dari acara sehari-hari yang dihadiri oleh pimpinan.

“Banyak pencapaian untuk menjadi seorang petugas protokol, salah satunya ya banyak terlibat dalam kegiatan protokol, karena bisa jadi meskipun acara itu rutin dilaksanakan tapi hal-hal yang baru bisa kita temukan. Mengikuti pendidikan keprotokolan, kemudian kita sering berkonsultasi dengan protokol yang lebih tinggi, misalnya protokol kementerian, atau protokol presiden atau wakil presiden.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Bapak Gilang menjelaskan bahwa bukan hanya dengan belajar melalui teori saja, namun Bapak Gilang lebih banyak terlibat langsung yang menjadikan dirinya lebih paham dan lebih mengerti. Hal-hal baru yang didapatkan di lapangan itu membuat Bapak Gilang menambah pengetahuan. Bukan hanya itu saja, Bapak Gilang juga sering berkonsultasi dengan protokol yang lebih tinggi lagi, seperti protokol kementerian, atau protokol presiden dan wakil presiden untuk mendapatkan berbagai ilmu baru, atau sekedar menjalin silaturahmi.

Sedikit kesamaan antara Bapak Gilang dan Ibu Effi, bedanya hanya saja Ibu Effi lebih banyak mencari ilmu baru dengan membaca teori dan mengikuti pelatihan.

“Banyak belajar mengenai keprotokolan, banyak mencari ilmu baru dari buku, mengikuti pelatihan atau mendapatkan ilmu dari rekan-rekan kami dalam satu bagian protokol.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Dengan pekerjaannya sebagai pembawa acara, Ibu Effi lebih banyak membaca teori, seperti belajar banyak lagi mengenai keprotokolan, mendapatkan ilmu baru dari membaca buku, pelatihan keprotokolan, dan juga berbincang langsung dengan rekan-rekan satu profesinya.

Berbeda dengan Ibu Effi, Bapak Adhie lebih mendekati jawaban Bapak Gilang yang menjadikan lapangan untuk belajar secara langsung.

“Belajar keprotokolan, membaca tentang keprotokolan, mempelajari lapangan, kenapa? Karena memang saya banyak bekerja di lapangan, mempelajari orang-orang di lapangan. Mulai dari karakter hingga kebiasaan kegiatan di lapangan yang berbeda-beda.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Tugas Bapak Adhie banyak di lapangan, dari setiap ia bekerja, ia melihat sekitar untuk dipelajari, mengenal lebih orang-orang lapangan untuk tahu bagaimana karakter orang-orang tersebut. Memang dengan cara inilah kita akan tahu bagaimana kita harus bersikap dan bagaimana kita bersosialisasi dengan baik, agar terjalin relasi yang baik juga.

Cara pencapaian peran sebagai petugas protokol Bapak Gilang sama dengan apa yang dilakukan oleh Bapak Adhie, lebih kepada praktek langsung di lapangan untuk mengetahui bagaimana mereka harus menyikapi para peserta acara, atau orang-orang yang berada di lapangan karena memang tugas mereka

lebih banyak mengkoordinasi acara atau kegiatan. Sedangkan Ibu Effi lebih banyak belajar teori, karena tugas Ibu Effi lebih banyak sebagai pembawa acara, dengan banyak belajar kata-kata yang baik, belajar mengolah suara, belajar berpenampilan untuk menjadikan dirinya lebih percaya diri berada di depan publik.

4.1.2. Persepsi Penampilan Diri (*Grooming*) dalam Tugas dan Fungsi Keprotokolan

Tim protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat memberikan persepsi penampilan diri sebagai tugas dan fungsi keprotokolan, persepsi yang diuraikan oleh para informan ternyata menghasilkan pernyataan yang sama, seperti yang dikatakan Bapak Gilang sebagai berikut :

“Kerapian itu salah satu hal yang sangat diperhatikan di protokol, bukan hanya rapi pakaian, tapi juga rapi dalam menjalankan segala kegiatan” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Bapak Gilang menjelaskan bahwa rapi bukan hanya pakaian saja, namun apa yang dikerjakan juga harus sama rapinya. Bapak Gilang menambahkan mengapa dirinya dan rekan-rekannya harus berpenampilan rapi.

“Protokol tuh, menjaga kehormatan seorang pimpinan. Ketika seorang pimpinan sudah rapi, sudah berpakaian misalnya berpakaian PSL atau jas lengkap, kita mengikuti kebiasaan atau cara berpakaian pimpinan, jadi ketika pimpinan berpakaian PSL kita semestinya mengikuti apa yang dikenakan pimpinan, jadi intinya kita menjaga kehormatan pimpinan, karena kurang baik, ketika pimpinan menggunakan PSL atau jas lengkap kita hanya memakai PSH atau memakai pakaian dinas biasa, itu kurang baik dilihat dari tata krama protokol” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014).

Bapak Gilang menjelaskan bahwa tim protokol bukan hanya menjalankan tugas pokok dan fungsi saja, juga membawa kehormatan pimpinan yang jelas

sama seperti jawaban Bapak Gilang, Ibu Effi mengemukakan makna kerapian sebagai hal yang sangat diperhatikan.

“Rapi di dalam protokol itu, bukan hanya dalam penampilan ya, tapi rapi juga dalam mengerjakan atau melaksanakan tugas sebagai protokol disebuah acara.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Dalam protokol menurut Ibu Effi, kerapian bukan hanya apa yang digunakan atau penampilan saja. Rapi keseluruhan itu yang paling baik, mulai dari mengerjakan tugas, sampai pelaksanaan tugasnya pun harus dikerjakan dengan rapi. Ibu Effi juga menambahkan bahwa ada keharusan dalam menjaga kerapian.

“protokoler membawa nama pimpinan, jadi ya kalau protokolnya rapi, berarti penilaian pimpinannya pun akan rapi. Sangat penting bagi protokol soal kerapian, bukan hanya rapi penampilan tapi rapi dalam pekerjaan juga.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Protokol bekerja sebagai *front line*, apa yang dikerjakan protokol atau apapun yang dilakukan protokol itu akan dilihat oleh orang banyak. Bukan hanya penampilan, namun pekerjaannya juga. Sama seperti yang dikatakan oleh Ibu Effi, Bapak Adhie menguraikan bahwa ia harus berpenampilan rapi karena memang sudah menjadi ketentuan untuk dirinya sebagai petugas protokol.

“Sangat penting untuk bekerja di protokol, karena dengan kerapian itu protokol akan dilihat lebih rapi dan lebih bagus” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Bapak Adhie juga menambahkan bahwa tugasnya lebih sering di lapangan, maka tidak harus selalu rapi, tergantung dengan acara yang diikuti.

“Tidak selalu rapi, karena untuk orang lapangan kadang kita ada acara ke hutan kan tidak selalu rapi, harus sesuai dengan acaranya.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Seorang petugas protokol memang harus berpakaian rapi, bukan hanya penampilan, tetapi cara bekerjanya juga. Seperti yang diuraikan oleh ketiga

informan, seorang petugas protokol bukan hanya sebagai pegawai biasa, namun berperan juga dengan membawa nama pimpinan. Maka, harus menunjukkan kesan yang baik terhadap khalayak. Seperti yang diuraikan Bapak Gilang sebagai berikut :

“Protokol itu sebetulnya membawa pesan sebagai pembantu Gubernur, sebagai staf Gubernur yang harus memberikan kesan baik, ya salah satunya cara berpakaian, cara bersikap, cara berbicara. Begitu, harus memperlihatkan bahwa dia seorang pelayan pimpinan atau seorang pelayan masyarakat.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Bapak Gilang menguraikan bahwa, seorang protokol itu harus membawa kesan baik terhadap orang-orang yang mengikuti kegiatan Gubernur. Dari mulai cara berpakaian sampai cara berbicara pun harus diperhatikan. Selaras dengan pernyataan Ibu Effi, sebagai berikut:

“Ya kalau petugas protokolnya baik, pasti Gubernurnya juga akan dinilai baik, Wagubnya juga baik, dan Setdanya pun baik.”(Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Dari uraian Ibu Effi dapat disimpulkan bahwa, apapun yang dilakukan oleh petugas protokol itu akan memberikan penilaian kepada pimpinannya. Apakah itu sikap yang baik, atau buruk sekalipun. Sama halnya dengan apa yang dikatakan bapak Adhie sebagai berikut :

“Ya harus mengelola kesan baik, dong. Karena kita bekerja didepan pimpinan dan juga masyarakat atau orang yang ada di kegiatan tersebut.”(Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Dengan lantang Bapak Adhie menekankan bahwa, seorang petugas protokol itu harus mengelola kesan yang baik didepan masyarakat atau siapapun itu. Dari ketiga jawaban informan, intisarinnya adalah sama. Harus mengelola kesan yang baik terhadap pekerjaannya sebagai petugas protokol. Dengan

demikian, salah satu hal yang menunjang pengelolaan yang baik, dengan cara mengelola berpenampilan diri. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Gilang :

“Penampilan diri itu bisa membawa tingkat kepercayaan diri dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan pimpinan atau dalam menghadiri suatu acara pimpinan, misalnya penampilan diri seorang MC atau pembawa acara, ketika penampilan dirinya rapi, dia bersih, dia cara berbicara dengan baik, maka dalam menyampaikan acara sebagai petugas pembawa acara, dia akan timbul kepercayaan diri dalam membawakan satu acara.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Bapak Gilang menambahkan bahwa dengan memperlihatkan kemampuan seorang protokol sebagai *display* atau bagian depan pimpinan.

“Memperlihatkan sikap atau memperlihatkan kemampuan seorang protokol, istilahnya *display* seorang protokol, yang menjadi pembantu protokol dalam suatu kegiatan acara” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Manfaat lain selain membawa kesan yang baik terhadap penilaian pimpinan, menurut Bapak Gilang, penampilan diri itu bisa membawa tingkat kepercayaan diri seorang petugas protokol pada saat ia melakukan tugasnya. Contohnya seorang pembawa acara, akan sangat percaya diri bila ia mengatur penampilan dirinya agar dilihat baik oleh orang-orang disekitarnya, terutama pada saat pelaksanaan tugasnya.

“Penampilan diri itu sangat penting untuk menunjang pekerjaan sehari-hari khususnya sebagai petugas protokol” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Ibu Effi menambahkan bahwa sangat pentingnya penampilan diri adalah sebagai etalase atau *front line* pimpinan

Tugas protokol itu sebagai etalase bagi pimpinan di Provinsi Daerah Jabar (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014).

Berpenampilan diri menurut Ibu Effi, sangatlah penting untuk menunjang pekerjaannya setiap hari. Ditekankan lagi oleh Ibu Effi, bahwa secara khusus penampilan diri dalam pekerjaannya sebagai protokol itu memang sangat penting karena sebagai etalase atau *frontline* pimpinan, yang dilihat pertama kali oleh masyarakat atau orang-orang yang mengikuti kegiatan pimpinan. Selaras dengan apa yang diuraikan oleh Bapak Adhie sebagai berikut :

“Pentinglah, penampilan sangat penting bukan hanya di kantor saja. Tapi untuk sehari-hari juga.”(Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Berbeda dengan kedua rekannya, Bapak Adhie memberi pernyataan bahwa penampilan diri tidak harus selalu memperlihatkan dirinya adalah seorang protokol, sebagai berikut :

“Kalau saya sih tidak selalu harus memperlihatkan seorang protokol, intinya harus rapi karena kita bekerja di pemerintahan bukan hanya di protokolnya.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Pernyataan Bapak Adhie selaras dengan kedua rekannya, bahwa penampilan diri itu sangatlah penting bagi seorang petugas protokol. Bukan hanya di dalam kegiatan, namun dalam sehari-harinya pun harus berpenampilan diri yang baik. Namun, Bapak Adhie lebih terlihat santai untuk menunjukkan bahwa dia adalah seorang karyawan pemerintah, yang bukan hanya bekerja di protokol. Bapak Adhie berpendapat, rapi bukan hanya ditekankan kepada petugas protokol, namun kepada seluruh karyawan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Yang digunakan oleh setiap petugas protokol tentunya ada aturan yang berlaku, bukan hanya untuk petugas protokol saja, namun untuk seluruh karyawan

Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Seperti yang diuraikan oleh ketiga informan, berpenampilan diri khususnya pakaian yaitu sebagai berikut :

“Berpakaian rapi sesuai dengan acara yang akan diikuti, acara hari besar misalnya menggunakan PSL, ketika acara keagamaan protokol laki-laki menggunakan pakaian muslim, dan perempuan menggunakan busana muslim berkerudung atau berjilbab, dan ketika ke lapangan memakai PSH atau PSH bebas.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

“Sebetulnya enggak ada standarnya ya, asalkan rapi dan berpakaian sesuai dengan aturan yang telah tertulis di Permendagri No 60 Tahun 2007 dan diperjelas kembali di Pergub No 64 Tahun 2010.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

“Kalau soal pakaian sih, kita udah ada aturannya ya. Sudah di atur oleh Permendagri dan Pergub.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Soal standar penampilan diri seperti yang diuraikan oleh ketiga informan, berpakaian sudah diatur dalam peraturan Permendagri, yang memberikan aturan perihal penggunaan pakaian dan diperjelas lagi oleh Pergub yang berisikan peraturan penggunaan pakaian dinas sehari-hari di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Karena sudah adanya peraturan yang mengelola pakaian, maka petugas protokol pun harus mengelola penampilannya sendiri, agar apa yang ingin dinilai bisa tercapai oleh orang yang berada di sekitarnya. Seperti yang diuraikan oleh Bapak Gilang sebagai berikut :

“Penampilan itu satu hal yang utama untuk tampil melayani pimpinan, disamping karna memang sudah menjadi kebiasaan, dan sudah ada aturan Pergub.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

“Dengan kita mengelola penampilan diri, kembali lagi soal “protokol itu adalah etalase pimpinan” dengan kita mengelola menjadi protokol yang baik, maka pimpinanpun akan dinilai baik.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

“kalau tidak mengelola penampilan diri layu dong, artinya kita harus percaya diri, harus sehat walafiat harus segar dan bersemangat (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

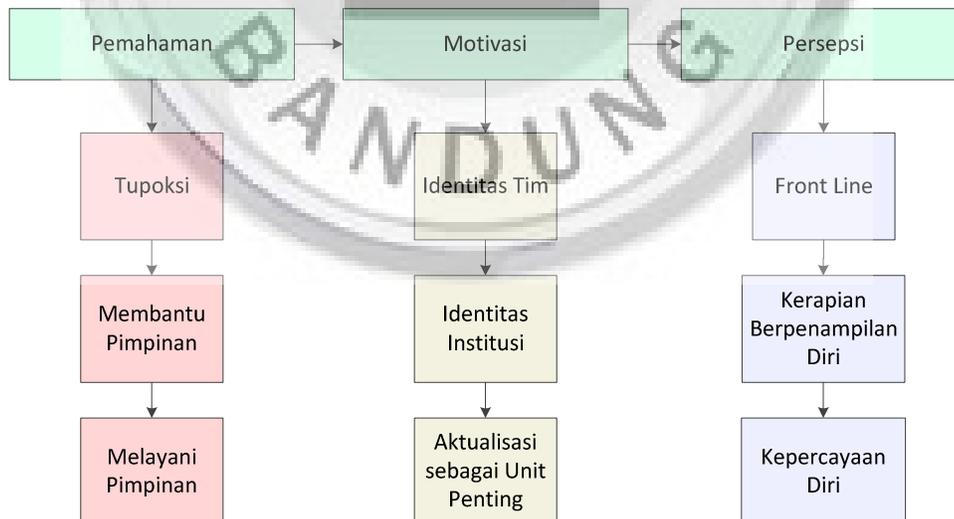
Menurut ketiga informan, pengelolaan diri itu memang sudah menjadi keharusan bagi setiap petugas protokol. Selain untuk penilaian pimpinannya, penampilan diri juga sudah menjadi kebiasaan bagi petugas protokol.

Intisari dari uraian ketiga informan, terdapat hal yang sama. Mengenai keharusan seorang petugas protokol untuk rapi, dan mengelola dirinya untuk rapi dalam berpenampilan maupun dalam pekerjaan. Pakaian yang dinilai rapi, itu sudah menjadi aturan yang dituliskan dalam Permendagri No. 60 Tahun 2007 dan Pergub No. 64 Tahun 2010.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pemahaman penampilan diri (*grooming*) pada petugas protokol, dalam pencitraan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat antara lain, keprotokolan dipahami sebagai tugas pokok dan fungsi pada petugas protokoler, tugasnya untuk melayani pimpinan pada setiap acara atau kegiatan yang akan dihadiri oleh pimpinan. Tetapi pada akhirnya tidak hanya menganggap sebagai tugas pokok dan fungsi saja tapi sudah terjiwai sebagai protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dan merasa dirinya adalah bagian penting dalam kegiatan pimpinan. Pada akhirnya memotivasi dirinya sendiri untuk belajar lebih banyak lagi dengan mencari ilmu baru mengenai keprotokolan, berkonsultasi dengan tim protokol yang lebih tinggi, sampai memperbanyak relasi dengan instansi lain untuk kelancaran acara atau kegiatan selanjutnya.

Dengan memaknai kerapianlah yang sangat penting untuk menjembatani dirinya sebagai pembawa nama pimpinan dan instansinya dengan instansi lain atau dalam setiap kegiatan yang dihadiri oleh pimpinan. Kerapian bagi tim protokol bukan hanya dalam penampilannya saja, namun kerapian dalam bekerja juga mampu memberikan kesan baik untuk pimpinan. Berpenampilan baik adalah salah satu cara untuk memberikan kesan dan juga modal sebagai *frontline* pimpinan, selain penampilan diri adalah yang pertama kali dilihat, penampilan diri (*grooming*) juga sebagai penunjang dirinya untuk merasa percaya diri di hadapan khalayak disetiap acara atau kegiatan. Bukan hanya pada saat acara atau kegiatan berlangsung, namun penampilan diri bagi tim protokol juga sangat penting dalam kegiatan sehari-hari sesuai dengan aturan yang berlaku di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Secara sederhana, dapat digambarkan dalam model sebagai berikut



Gambar 4.1
Model Pemahaman Penampilan Diri

Berdasarkan teori motivasi, jika seseorang menjadikan dirinya lebih percaya diri, menjadikan sebagai identitas dirinya, dan menjadikan sebagai jati dirinya, maka termasuk dalam aktualisasi diri yang mempunyai derajat yang paling tinggi dalam motivasi. Dalam hasil penelitian terdapat tim protokol termasuk dalam aktualisasi diri sebagai petugas protokol. Seiring dengan berjalannya waktu, petugas protokol bukan lagi untuk mencari nafkah semata, namun sudah menjadikan identitas dirinya sebagai seorang petugas protokol, membuat dirinya lebih percaya diri dalam keseharian dan merasa dirinya adalah bagian penting dari kegiatan pimpinan yang tidak bisa terpisahkan. Karena sudah menjadikan dirinya ke tahap motivasi tertinggi, maka timbulah teori fenomenologi tentang kesadaran diri baginya untuk menjiwai sebagai petugas protokol yang tidak merasa terbebani atau terpaksa dan bukan hanya sebagai tugas pokok dan fungsi.

4.2. Pemahaman Konten dan Konteks Penampilan Diri (*Grooming*) Petugas Protokol dalam Pencitraan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

Dalam kegiatan keprotokola, ada berbagai macam kegiatan yang berbeda-beda. Pemahaman konteks yakni *setting* atau macam-macam acara pada saat kegiatan keprotokolan, dan konten yakni penampilan diri yang ingin disampaikan oleh petugas dalam pencitraan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

4.2.1. Pemahaman Konteks Tugas Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

Pemahaman informan mengenai apa saja konteks yang ada dalam tugas protokol, seperti yang disebutkan oleh Bapak Gilang.

“Waaah banyak sekali nih, ada upacara peringatan hari besar Provinsi Jawa Barat, peringatan hari besar agama, upacara yang digelar oleh LSM, mahasiswa atau swasta. Kunjungan kerja, itu keluar kota Bandung, pelantikan pejabat, rapat, tamu asing kaya dubes, menteri, atau presiden negara-negara asing, peresmian suatu gedung, peresmian pameran, dan upacara apel pagi. Pokonya acara yang melibatkan Gubernur, Wagub, Sekda, protokol terlibat di acara itu.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014).

Banyak kegiatan yang dilakukan petugas protokol, seperti yang diuraikan oleh Bapak Gilang. Acara yang diikuti atau dihadiri oleh Gubernur, Wakil Gubernur, atau Setda, protokol pasti terlibat di dalamnya.

Sama seperti yang disebutkan oleh Ibu Effi, di acara manapun yang dihadiri oleh Gubernur, Wakil Gubernur, atau Setda, pasti ada protokol, namun ada sedikit perbedaan penyampaian seperti yang diuraikan Ibu Effi sebagai berikut :

“di mana ada bapak, ibu, Gubernur, Wakil Gubernur, dan Setda, di situ pasti ada kami, untuk mengkoordinir acara tersebut. Tapi, ada beberapa kegiatan yang kami sebagai karyawan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat diminta untuk membantu mengkoordinir dan memimpin sebagai pembawa acara instansi atau kantor bagian lain yang mengadakan acara.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Bapak Gilang lebih menjelaskan apa saja yang dilakukan, namun selaras dengan apa yang diuraikan oleh Ibu Effi. Intisarinnya sama saja, di manapun ada Gubernur, istri Gubernur, Wakil Gubernur, istri Wakil Gubernur, Setda, dan istri Setda, di situ pasti ada protokol yang bertugas untuk mengkoordinasi acara. Sama

seperti yang dikatakan kedua rekannya, Bapak Adhie menjelaskan sebagai berikut:

“Hemm, banyak sih kalau kegiatan kita *mah*, mulai dari upacara sampai keluar kota untuk tinjauan, kita ikut dan kita yang mengkoordinir. Mulai dari surat masuk untuk permohonan pimpinan menghadiri acara, sampai pelaksanaannya pun kita yang urus.”(Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Sama seperti penjelasan dari Bapak Gilang dan Ibu Effi, Bapak Adhie memberikan uraian bahwa apapun yang dilakukan oleh petugas protokol itu karena perintah pimpinan untuk mengurus acara yang akan dihadiri oleh pimpinan.

Dalam setiap acara atau kegiatan yang dihadiri oleh pimpinan, ternyata ada pengelompokan formal dan nonformal. Namun menurut aturan tidak ada klasifikasinya, seperti yang di uraikan oleh Bapak Gilang, sebagai berikut :

“Acara formal dan nonformal tuh bisa jadi ada ya, tapi menurut aturan tidak ada klasifikasi antara formal dan nonformal. Cuma kita anggap, formal itu yang melibatkan instansi lain, yang melibatkan Gubernur juga, seperti pelantikan pejabat, peresmian, upacara, itu kegiatan formal. Kegiatan nonformal, itu kegiatan pimpinan tapi yang bersifat lebih ke pribadi ya, misalnya ada kegiatan reuni, reuni pimpinan, atau kegiatan Gubernur silaturahmi dengan masyarakat dengan satu lembaga sosial masyarakat dalam bidang tertentu tapi sifatnya bukan acara resmi, hanya misalnya ngobrol, silaturahmi. Kalau kunjungan yang bersifat pribadi itu protokol tidak dilibatkan. Resmi itu melibatkan pimpinan Gubernur Wakil Gubernur, dan Setda. ” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Ada beberapa acara yang dianggap kegiatan itu disebut formal dan nonformal, seperti yang diuraikan oleh Bapak Gilang, acara formal adalah acara yang melibatkan instansi lain yang juga melibatkan pimpinan, seperti Gubernur, Wakil Gubernur, atau Setda. Acara yang nonformal Bapak Gilang menyebutkan acara yang bersifat pribadi, yang tidak perlu ada tim protokol yang mengatur atau

mengkordinir acara tersebut. Selaras dengan pernyataan Bapak Gilang, Ibu Effi menguraikan bahwa setiap acara yang dihadiri oleh pimpinan sebagai tugasnya sebagai Gubernur, Wakil Gubernur, dan Setda, itu adalah kegiatan yang bisa dikatakan formal.

“acara resmi seperti upacara, acara pembukaan seminar, acara pembukaan festival, acara yang dihadiri oleh pejabat Negara, pejabat karir, dan acara setengah resmi seperti sidak, ingkognito, sebetulna kalau acara tidak resmi tidak usah menggunakan protokol karena biasanya acara tidak resmi itu bersifat pribadi. (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Penyataan Bapak Gilang dan Ibu Effi, memiliki intisari yang sama dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Adhie sebagai berikut :

“acara yang formal ya, kaya kegiatan yang diikuti oleh pimpinan sebagai Gubernur, dan yang nonformal itu kegiatan yang diikuti pimpinan tapi bersifat pribadi. Jadi protokol tidak ikut serta mengkordinir kegiatan tersebut.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Dari uraian ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan formal adalah kegiatan yang melibatkan pimpinan sebagai tugasnya menjadi Gubernur, Wakil Gubernur, dan juga Setda. Sedangkan kegiatan yang nonformal adalah kegiatan yang bersifat pribadi, seperti reuni, kunjungan ke lembaga masyarakat, yang bukan sebagai Gubernur, Wakil Gubernur, dan Setda.

4.2.2. Pengelolaan Konten Penampilan Diri (*Grooming*) dalam Tugas Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

Pengelolaan konten adalah pakaian atau penampilan diri yang dikelola informan untuk digunakan di setiap kegiatan yang diikuti oleh tim protokol, kegiatan yang dibagi menjadi dua bagian antara formal dan nonformal. seperti yang dikatakan oleh Bapak Gilang, tetap saja harus terlihat rapi, dan juga menyesuaikan dengan acaranya.

“Tidak ada perbedaan antara kegiatan formal dan nonformal, intinya sama harus tetap rapi. Tapi, kalau penggunaan pakaian pada kegiatan memang berbeda, nonformal itu bisa pakai kemeja, celana *denim*, kaus berkerah, tapi itu kegiatan yang dihadiri oleh Gubernur dan acara seperti peninjauan ke *carfree day*, senam bersama, tapi tetep ya penampilan diri kita harus rapi.”(Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Bapak Gilang menjelaskan bahwa setiap acara itu, protokol harus tetap rapi, tidak boleh asal-asalan memakai baju. Namun, pakaian yang akan digunakan itu harus sesuai dengan acara atau kegiatan yang akan dihadiri.

Bapak Gilang menambahkan, bahwa pentingnya pakaian untuk menghormati suatu kegiatan pada acara formal, dan tentu saja untuk menjaga nama baik pimpinan dan juga Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

“Sesuai dengan acara, untuk menghormati suatu kegiatan acara, seperti HUT RI itu, upacara besar, maka penampilan itu harus betul-betul rapi, itu pakai baju PSL atau jas lengkap itu PSL adalah pakaian yang paling tinggi, paling rapi.”(Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Sama seperti pemaparan Bapak Gilang, Ibu Effi menjelaskan bahwa berpakaian pada saat acara formal harus sesuai dengan aturan, sesuai dengan ketentuan, untuk menjaga nama baik, dan juga tidak merusak acara atau kegiatan tersebut. Agar terlihat seperti protokol yang rapi.

“Berpakaian sesuai aturan, sesuai ketentuan. Agar tidak salah kostum, salah-salah kita bisa merusak acara tersebut. Untuk menampilkan diri kita sebagai protokol yang rapi.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Ibu Effi menambahkan, pakaian yang digunakan pada acara formal itu sesuai dengan Permendagri, yang berlaku di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

“Berpakaian sesuai aturan yang telah diatur, dalam Permendagri yang diatur No 60 Tahun 2007 di situ semuanya sudah ada, dari mulai pakaian pada saat upacara sampai dengan acara sehari-hari. Kesan yang akan disampaikan ialah kesan yang mencirikan bahwa pimpinan saya pun

seperti ini. Kesan baik, rapi, dan formal.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Bapak Adhie menguraikan, memang adanya perbedaan pada acara formal yang disesuaikan dengan kemana dan acara apa yang akan dihadiri oleh pimpinan. Disesuaikan dengan acara yang akan diikuti pimpinan, semuanya sudah ada aturannya, bahkan dalam undangan acara pun sudah tertera tema pakaian yang harus digunakan itu seperti apa.

“Ya itu beda, kaya ke hutan masa kita harus menggunakan pakaian formal kerja, disesuaikan dengan acara, biasanya ada di undangan atau informasi acara untuk tema pakaian.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Bapak Adhie juga menambahkan bahwa kesan yang ditimbulkan adalah kesan yang baik, rapi, dan juga berwibawa untuk menunjukkan bahwa ia adalah seorang protokol sesuai dengan acara yang dihadiri, seperti yang diuraikan oleh Bapak Adhie sebagai berikut :

“Apa yang digunakan pada setiap acara, itu, pengen dinilai rapi bersih, gagah, berwibawa.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Dari uraian ketiga informan mengenai pakaian formal, intisari semuanya memberikan pernyataan yang sama. Setiap acara yang dihadiri oleh Gubernur, maka itulah acara kegiatan yang disebut formal. Contohnya seperti upacara kenegaraan, pelantikan pejabat eselon, atau acara pembukaan seminar. Pakaianya pun sudah diatur oleh Permendagri No. 60 Tahun 2007, dan diperjelas lagi dalam Pergub No. 64 Tahun 2010. Pakaian yang dipakai pada acara yang akan dihadiri oleh pimpinan, sudah ada tema dari undangan yang masuk. Seperti upacara HUT RI, semua petugas protokol harus menggunakan PSL (Pakaian Sipil Lengkap)

atau jas. Selain untuk menghormati acara tersebut, seorang protokol juga harus bersikap dan berpenampilan diri yang rapi, bersih, dan sesuai dengan aturan.

Dalam acara formal terbagi menjadi dua bagian dalam pengelolaan berpakaian yang disesuaikan oleh kegiatan atau acaranya. Seperti yang diuraikan oleh Bapak Gilang, penggunaan pakaian yang pada saat acara atau kegiatan formal yang menggunakan pakaian nonformal agar terlihat lebih santai, dan juga menyesuaikan dengan pakaian yang dipakai oleh pimpinan.

“Yang kita pakai saat nonformal itu supaya terlihat kita lebih santai, karena pimpinan juga menggunakan pakaian santai. Jangan sampai, pimpinan menggunakan baju santai dan kita pakai pakaian resmi atau formal. Bisa jadi nanti pimpinan akan merasa tidak percaya diri.”
(Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Bapak Gilang menambahkan, contoh kegiatan yang dihadiri oleh pimpinan seperti tinjauan ke *carfreeday* acara yang tidak resmi, bisa menggunakan pakaian seperti *denim*, kaus berkerah, kemeja biasa, namun tetap menggunakan pakaian yang rapi tidak asal-asalan, santai tetapi rapi.

“Nonformal itu bisa pakai kemeja, celana *denim*, kaus berkerah, tapi itu kegiatan yang dihadiri oleh Gubernur dan acara seperti peninjauan ke *carfree day*, senam bersama, tapi tetap ya penampilan diri kita harus rapi.”(Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Selaras dengan pernyataan Bapak Gilang, Ibu Effi pun menguraikan hal yang sama tentang kesan dan pengelolaan pakaian pada saat acara nonformal sebagai berikut:

“Kalau dari acara nonformal karena tidak biasa diprotokolerkan, sama saja baik dan tidak kaku. Tapi ya kalau pakaian nonformal, kita samakan dengan acara itu, kalau acara pembukaan pekan olah raga kan, kita harus menyesuaikan dengan menggunakan pakaian olah raga.”(Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Ibu Effi menambahkan pengelolaan pakaian nonformal sama saja harus rapi, dan sesuai dengan aturan dan tidak terlepas dari kesan yang baik dan juga kesan tidak kaku di hadapan orang yang ada di acara tersebut.

“Tetap saja sama harus rapi dan berpakaian sesuai aturan. Yang terpenting harus memberikan kesan yang baik dan tidak kaku.”(Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

Bapak Adhie pun menguraikan hal yang sama dengan kedua rekannya, ingin menampilkan dirinya sebaik mungkin dan agar bisa berbaur dengan kegiatan tersebut. Seperti yang diuraikan oleh Bapak Adhie, sebagai berikut :

“Pakaian nonformal itu, contohnya kalau pada saat pimpinan meninjau kabupaten yang harus menggunakan pakaian yang sesuai dengan tempat yang akan dituju, kaya kalau pimpinan *offroad*, masa kita pakai jas rapi, intinya harus sesuai dengan yang diperintah dan disesuaikan juga dengan tempatnya.”(Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Bapak Adhie menambahkan, apa yang dipakai untuk membuat dirinya lebih percaya diri, dan sesuai dengan perintah.

“pakaian yang digunakan itu sangat penting, mau itu formal atau nonformal. Membuat kita percaya diri, tidak salah kostum, tidak berbeda dengan yang lain. Ingin menunjukkan bahwa kita tidak kaku, tidak selamanya kita harus menggunakan PSH (Pakaian Sipil Harian) atau PDH (Pakaian Dinas Harian).” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Dari ketiga pernyataan yang diungkapkan oleh informan, terdapat kesamaan. Semua yang dipakai sudah ada aturan yang berlaku, baik itu pakaian formal dan juga pakaian nonformal. Apapun kegiatan yang diikuti oleh pimpinan, protokol harus tetap berpakaian yang rapi disesuaikan dengan acaranya, pemakaian pakaian nonformal menjadikan para petugas protokol tidak kaku dan bisa berbaur dengan acara tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pemahaman konteks dan konten, tim protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat memahami ada berbagai macam konteks atau setting, atau berbagai macam kegiatan. Terbentuk menjadi dua bagian yakni formal dan nonformal, meskipun tidak ada dalam aturan acara atau kegiatan tersebut termasuk kedalam bagian yang mana, akan tetapi para petugas protokol membedakan dari cara berpakaianya.

Acara terbagi menjadi dua, formal dan nonformal. Beberapa contoh acara atau kegiatan formal adalah sebagai berikut :

- a. Upacara Peringatan Hari Besar Provinsi Jawa Barat.
- b. Peringatan Hari Besar Agama.
- c. Upacara yang digelar oleh LSM, mahasiswa, atau swasta.
- d. Kunjungan kerja.
- e. Pelantikan jabatan.
- f. Rapat.
- g. Tamu asing (Presiden, Dubes, Menteri Negara asing, dll).
- h. Peresmian (jalan, gedung, pameran, dll).
- i. Peninjauan (Kota, Kabupaten terpelosok, Carfreeday, dll.)
- j. Acara olahraga (senam, pembukaan acara olahraga, pelepasan atlet dll.)
- k. Dll.

Acara formal terdiri dari acara atau kegiatan yang dihadiri oleh pimpinan sebagai tugasnya menjadi Gubernur, Wakil Gubernur, dan Setda. Maka, tim protokol melakukan tugasnya untuk mengatur acara tersebut sesuai dengan

perintah, mulai dari mengkoordinasi, mempersiapkan acara, hingga penyelenggaraan acara tersebut.

Sedangkan acara nonformal adalah acara yang diadakan oleh pimpinan atau acara yang dihadiri pimpinan yang bersifat pribadi, contohnya adalah sebagai berikut :

- a. Reuni
- b. Tamu yang bersifat pribadi
- c. Pertemuan dengan LSM

Dalam acara atau kegiatan nonformal, protokol tidak ikut campur dengan acara tersebut, tetapi apabila diminta untuk mengatur acara barulah tim protokol bergerak sesuai dengan perintah atasan dan menggunakan pakaian sesuai dengan acara yang akan ditangani.

Pada pemahaman konten, dalam mengelola penampilan diri pada setiap acara atau kegiatan (konteks) pada bagian acara formal dibagi lagi menjadi dua bagian, cara berpakaian formal dan nonformal, pada acara atau kegiatan yang disebut formal adalah sebagai berikut :

- a. Upacara Peringatan Hari Besar Provinsi Jawa Barat.
- b. Peringatan Hari Besar Agama.
- c. Upacara yang digelar oleh LSM, mahasiswa, atau swasta.
- d. Kunjungan kerja.
- e. Pelantikan jabatan.
- f. Rapat.
- g. Tamu asing (Presiden, Dubes, Menteri Negara asing, dll).

- h. Peresmian (jalan, gedung, pameran, dll).
- i. Peninjauan (Kota, Kabupaten terpelosok, Carfreeday, dll.)

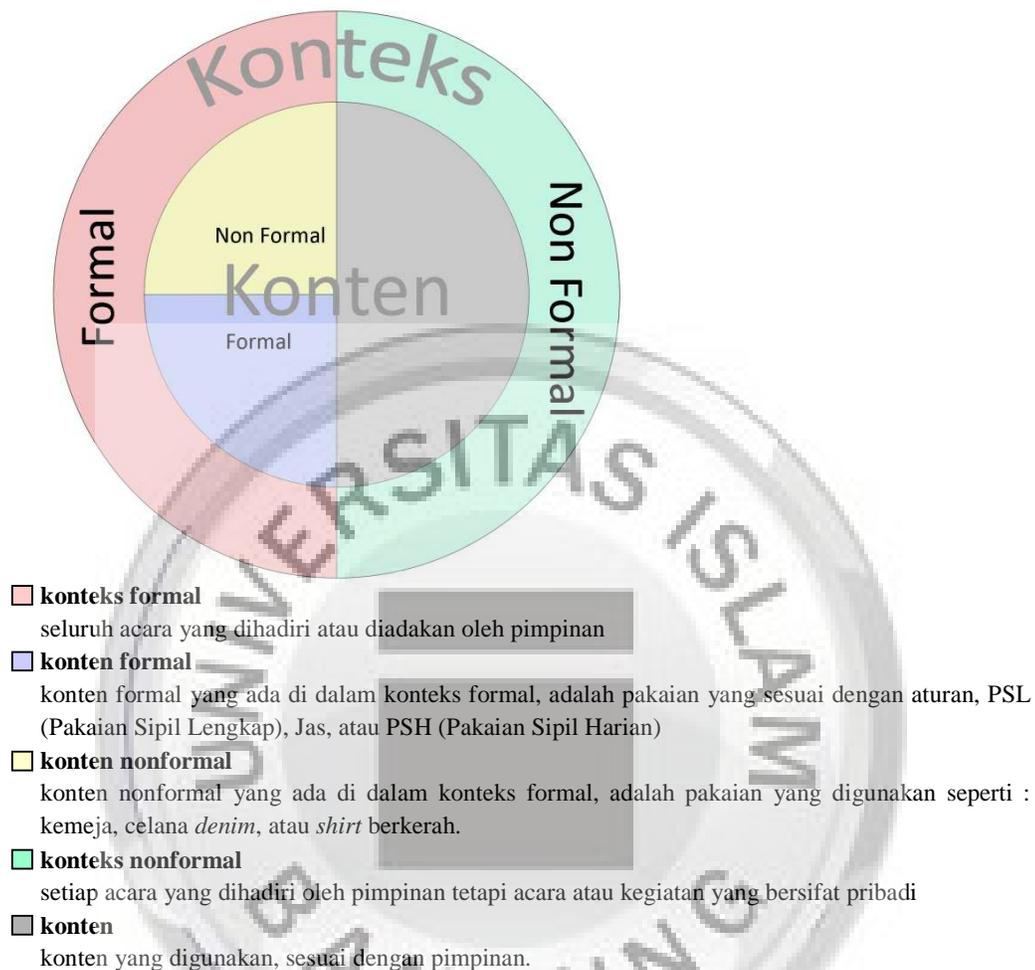
Pakaian yang digunakan pada acara formal ini adalah PSL (Pakaian Sipil Lengkap), Jas, PSH (Pakaian Sipil Harian), atau PDH (Pakaian Dinas Harian).

Sedangkan acara atau kegiatan nonformal adalah acara sebagai berikut :

- a. Acara olahraga (senam pagi)
- b. Pembukaan acara olahraga.
- c. Pelepasan atlet.
- d. Tinjauan *carfreeday*
- e. Dll.

Pakaian yang digunakan pada acara nonformal adalah pakaian bebas, namun tetap sopan, tidak berlebihan, dan rapi. Biasanya tim protokol menggunakan pakaian yang sama dengan pakaian yang dipakai oleh pimpinan, bisa memakai kemeja, celana *denim*, kaos berkerah, atau pakaian bebas rapi lainnya.

Pakaian yang digunakan oleh tim protokol tidak boleh melebihi pakaian pimpinan, dan diusahakan harus sama dengan apa yang dipakai pimpinan. Jika pimpinan memakai PSH (Pakaian Sipil Harian), maka tim protokol juga harus menggunakan pakaian yang sama. Begitupun pada acara nonformal, jika pakaian yang dipakai pimpinan adalah memakai baju olahraga atau *training*, maka tim protokol pun harus berpakaian yang sama, mengapa demikian karena bukan hanya untuk menjaga nama baik pimpinan dan instansi, tetapi juga untuk membuat pimpinan tidak merasa salah kostum dan agar pimpinan merasa lebih percaya diri.



Gambar 4.2

Pemahaman Konteks dan Konten

4.3 Pengelolaan *Grooming* Sebagai Upaya Membangun Citra di Kalangan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

Pengelolaan *grooming* yang dilakukan informan sebagai upaya membangun citra positif, dimulai dari bagaimana pemahaman informan mengenai aturan berpenampilan diri sampai bagaimana pengaplikasian aturan kepada kegiatan sehari-hari di kalangan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

4.3.1 Pemahaman Mengenai Aturan Mengenai Penampilan Diri (Grooming)

Adanya aturan yang berlaku di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, membuat semua karyawan mematuhi aturan tersebut. Sama seperti yang diuraikan oleh Bapak Gilang, sebagai berikut :

“Aturan yang diterapkan ada di Permendagri No. 60 Tahun 2007 dan diperjelas di Pergub tentang pakaian dinas, di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Itu Pergub No. 64 Tahun 2010. Dan kebiasaan juga ya, malam hari kebiasaan dikita menggunakan batik, dan kalau acara keagamaan, kita pakai baju muslim.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

Bapak Gilang menjelaskan ada dua aturan yang diterapkan di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, yaitu Permendagri No. 60 Tahun 2007 dan juga Pergub No. 64 Tahun 2010

Pernyataan Bapak Gilang, semuanya sama dengan pernyataan dari Ibu Effi dan Bapak Adhie, sebagai berikut :

“aturan itu ada, ada di Permendagri No 60 tahun 2007, dan Pergub No 64 tahun 2010.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

“ada, Permendagri No 60 tahun 2007, sama Pergub No 64 Tahun 2010.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Dengan adanya aturan yang berlaku di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, Bapak Gilang dan Ibu Effi menguraikan bahwa tidak adanya sanksi yang diterima bila melanggar aturan tersebut.

“ooh, kalau sanksi tidak ada. Sanksi ringan saja tidak ada, apalagi sanksi berat. Paling hanya teguran saja, mengapa tidak memakai pakaian sesuai aturan” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

“sejauh ini sih, tidak ada sanksi jika melanggar. Mungkin akan merasa dirinya tidak percaya diri karena berbeda dengan yang lain.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

“tidak ada sanksi, paling teguran kecil dari atasan kalau pakaian kita kusut. Seperti ‘cik atuh baju teh disetrika’.”(Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Pernyataan yang sama antara ketiga informan, bahwa tidak adanya sanksi yang didapat, hanya teguran dari atasan. Tidak adanya sanksi yang didapat, begitupula dengan tidak adanya *reward* atau penghargaan yang didapat oleh petugas protokol yang sudah berpakaian sesuai dengan aturan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Gilang, sebagai berikut :

“kalau *reward* sih, engga ada ya. Paling pujian, kalau bajunya itu bagus.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

“tidak ada *reward* atau penghargaan.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

“tidak ada, tidak pernah.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

4.3.2 Pengaplikasian Aturan, Pencapaian Citra Positif, dan Evaluasi

Pencapaian aturan yang ditetapkan oleh Permendagri No 60 Tahun 2007 dan Pergub No 64 Tahun 2010, menjadi patokan untuk pencapaian citra positif. Seperti yang diuraikan oleh ketiga informan sebagai berikut :

“tetap saja, kita memacu pada peraturan yang berlaku di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

“berpakaian sesuai aturan aja” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

“tidak ditetapkan samakan saja dengan yang lain.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Aturan sudah menjadi patokan untuk para tim protokol dalam pemilihan dan pengelolaan pakaian pada setiap acara dan sehari-hari. Seperti yang diungkapkan oleh ketiga informan, sebagai berikut :

“Sesuai dengan acara yang diikuti, sesuai dengan kebiasaan, kerapian pakaian. Karena yaitu, semuanya sudah ada dalam permendagri dan pergub.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

“Sebetulnya seperti pengalaman saya, ketika suatu acara misalkan saya menjadi pembawa acara, nah di acara itu kan saya berpakaian sesuai undangan dan sesuai aturan juga, kemudian siapa yang akan saya hadapi seperti tamu siapa saja, artinya saya harus menambah wawasan.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

“dengan berpakaian rapi, dan sesuai dengan aturan, itu sudah menjadi nilai citra positif untuk kami.” (Wawancara Bapak Adhie, 31 Desember 2014)

Evaluasi diadakan setelah selesai acara, untuk mengetahui jika ada kekurangan dan menjadikan bahan evaluasi untuk acara selanjutnya, begitupun jika ada kelebihan akan menjadi pedoman untuk acara selanjutnya. Seperti yang diuraikan oleh Bapak Gilang, sebagai berikut :

“Evaluasi itu ada, bisa setiap minggu atau setiap saat ketika perlu dilaksanakan. Biasanya diadakan setelah selesai mengikuti acara, kalau ada kekurangan kita langsung melakukan evaluasi, untuk perbaikan ke acara selanjutnya. Atau ada kelebihan juga, itu bisa jadi pedoman untuk acara selanjutnya. Bukan hanya dari Kabag dan Kasubbag, tapi dari staff protokol lain juga ada dimintai pendapat.” (Wawancara Bapak Gilang, 30 Desember 2014)

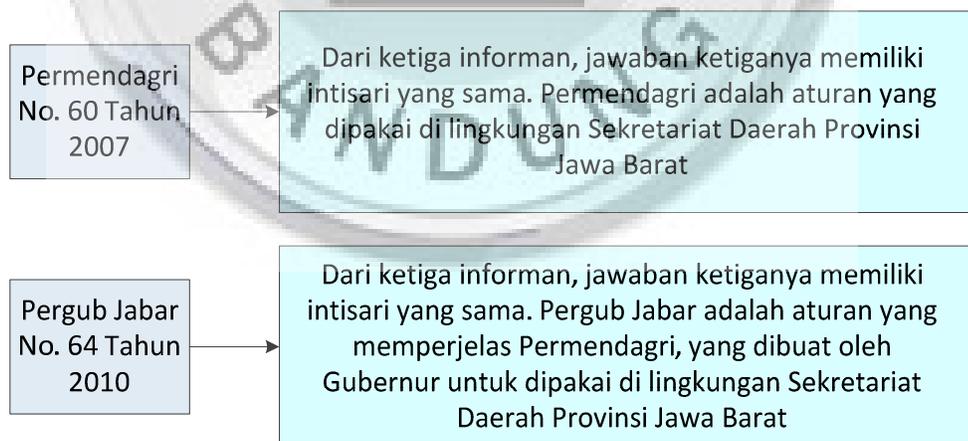
Selaras dengan jawaban Bapak Gilang, Ibu Effi dan Bapak Adhie menguraikan bahwa adanya evaluasi setiap setelah selesai acara dengan bersama-sama.

“Ada evaluasi, euuhh.. dilaksanakan bareng-bareng di sini, kita *briefing*, membahas acara-acara yang telah kita kerjakan, bagian dari tugas sehari-hari kan itu. Terus nanti evaluasinya seperti kekurangan acara itu apa, kelebihannya seperti apa.” (Wawancara Ibu Effi, 31 Desember 2014)

“Oh, ada dong. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan selama kita menjalani tugas sebagai petugas protokol.” (Wawancara Bapak Adie, 31 Desember 2014)

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengelolaan penampilan diri (*grooming*), pada tim protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Terdapat kesamaan dalam menguraikan pernyataan, bahwa aturan yang berlaku di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat adalah aturan dari Permendagri (Peraturan Menteri Dalam Negeri) No. 60 Tahun 2007 dan diperjelas lagi dalam Pergub (Peraturan Gubernur) Jawa Barat No. 64 Tahun 2010 mengenai peraturan berpakaian. Tidak adanya sanksi yang diberikan kepada karyawan yang melanggar atau tidak sesuai dengan peraturan, hanya teguran kecil dari atasan seperti baju yang digunakan kurang rapi.

Pengelolaan penampilan diri pada tim protokol, pada semua acara formal tidak berdasarkan kreativitas sendiri tetapi mengacu pada aturan yang berlaku di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, bisa digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.3
Pengelolaan *Grooming*

Terkecuali pada acara formal yang menggunakan pakaian nonformal seperti, pembukaan acara olahraga, pakaian yang digunakan oleh para petugas protokol ditentukan dan disesuaikan oleh kegiatan yang akan diikuti oleh pimpinan.

Merujuk pada peraturan tersebut, petugas protokol menentukan pakaian berwarna gelap yang dimakai PSH (Pakaian Sipil Harian), Pakaian Sipil Harian memiliki ciri yakni warna pakaian yang gelap, seperti coklat tua, abu tua, atau hitam. Sedangkan para pegawai lainnya memakai pakaian PDH (Pakaian Dinas Harian), yang biasa disebut Khaki ini memiliki ciri berwarna coklat muda.

PSH atau yang biasa disebut jastong adalah pakaian yang dipakai oleh para eselon II, yang memiliki status sosial atau jabatan yang lebih tinggi, juga menunjukkan kewibawaan seseorang pada saat menggunakan PSH.

Pakaian Sipil Harian pun digunakan oleh para pimpinan, baik Gubernur, Wakil Gubernur, ataupun Sekertaris Daerah. Dengan demikian, menunjukkan bahwa para petugas protokol adalah inhern atau melekat dengan keberadaan pimpinan sebagai tokoh tertinggi di Pemerintah Provinsi Jawa Barat, di mana ada pimpinan, baik Gubernur, Wakil Gubernur, atau Sekertaris Daerah di situ ada petugas prtokol yang menjadi kesatuan tim kerja.

Dengan perbedaan warna pakaian antara PDH dan PSH, menimbulkan kesan yang ditimbulkan oleh Pakaian Sipil Harian yakni memiliki kedudukan yang lebih tinggi, status sosial, dan memberikan kesan lebih berwibawa, juga menunjukkan bahwa para petugas protokol adalah salah satu bagian penting dari para pimpinan pada saat petugas protokol menggunakan PSH.