

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan pemerintahan pusat dan dengan pemerintah daerah lainnya. Hubungan tersebut meliputi hubungan wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya. Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras. Hubungan wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya menimbulkan hubungan administrasi dan kewilayahan antar susunan pemerintahan

Penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan. Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah, yang diselenggarakan berdasarkan kriteria di atas terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan.

Di bawah pemerintah daerah, ada Sekretariat Daerah Provinsi (Setda) merupakan unsur membantu pimpinan Pemerintah Provinsi yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur. Sekretariat Daerah Provinsi bertugas membantu Gubernur dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tata laksana

serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh Perangkat Daerah Provinsi.

Disetiap acara yang diselenggarakan atau undangan acara yang akan dihadiri oleh Gubernur, Wakil Gubernur ataupun Sekda diurus oleh Biro Humas, Protokol, dan Umum. Sesuai dengan yang akan dibahas yaitu Protokoler Provinsi Jawa Barat, Protokol menurut Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang keprotokolan, diartikan sebagai 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, pemerintah, atau masyarakat.

Protokoler juga terlibat sebagai fungsi PR sebagai jendela yang pertama kali dilihat keseluruhan institusi Pemerintah Daerah, penilaian lembaga sendiri biasa dilihat dari kinerja seorang Protokoler. Dengan demikian muncul rasa untuk mengelola *grooming* atau tampilannya yang juga disebut oleh *Impression management*, pentingnya *Impression management* atau manajemen kesan merupakan bagian dari teori dramaturgi yang juga dikembangkan oleh Erving Goffman pada tahun 1959.

Menurut Goffman, *impression management* yang selalu berkaitan dengan sebuah pertunjukan drama, yang seorang aktor pelakunya dibentuk oleh lingkungan dan *audience* yang bertujuan untuk memberikan sebuah kesan yang lebih konsisten sesuai dengan apa yang diinginkan oleh individu itu (<http://elib.unikom.ac.id>).

Berdasarkan dari uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana terbentuknya pemaknaan *grooming* pada diri para Protokoler Sekretariat Daerah, juga untuk memaparkan secara mendalam bagaimana proses pengelolaan *grooming* di kalangan Protokol Sekretariat Daerah.

## **1.2 Fokus Penelitian dan Pernyataan Penelitian**

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan kepada pemaknaan penampilan diri (*grooming*) dan juga proses pengelolaan *grooming* oleh Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Dengan judul penelitian “**Bagaimana pemaknaan *Grooming* pada Pegawai Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat?**”

### **1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

Mengacu pada fokus penelitian tersebut diuraikan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

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

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian, maka Tujuan Penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui tahapan terbentuknya *grooming* di kalangan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui proses anggota Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dalam memaknai *grooming*.
3. Untuk mengetahui pengelolaan *grooming* di kalangan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, yang membahas tentang peran penting Protokol dalam konteks Public Relations, dan juga memberikan masukan terhadap pengembangan ilmu *grooming* dan *Impression management* yang akan dapat menyumbangkan dan penambahan informasi mengenai berbagai macam komunikasi. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sebuah makna yang berhubungan dengan metodologi penelitian kualitatif dan menganalisa menggunakan pendekatan fenomenologi atau dengan pendekatan yang lain.

## **1.4.2 Kegunaan Secara Praktis**

### **1.4.2.1 Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi sebuah pengetahuan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang diperoleh penulis selama studi secara teoritis. Khususnya dalam pemaknaan penampilan diri (*grooming*) dalam pencitraan suatu lembaga.

### **1.4.2.2 Bagi Akademik**

Secara praktis, penelitian ini dapat berguna sebagai masukan bagi mahasiswa UNISBA secara umum, dan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi yang akan meneliti mengenai penelitian fenomenologi.

### **1.4.2.3 Bagi Protokoler Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat**

Penelitian ini diharapkan memberikan *feedback* yang baik serta dapat menjadikan acuan adanya sebuah tolak ukur mengenai penampilan diri (*grooming*).

## **1.5 Pembatasan Masalah Penelitian**

Penulis menentukan batasan masalah yang akan diteliti agar penelitian ini tidak terlalu luas dan dapat terarah sesuai dengan yang diharapkan. Hal-hal yang penulis tulis sebagai pembatasan masalah adalah:

1. Penelitian ini difokuskan pada pegawai Sekretarian Daerah di bagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebanyak 3 (tiga) orang.

2. Alamat kantor yang diteliti berada di Jalan Diponegoro No. 22 Bandung, Jawa Barat.
3. Penelitian ini memfokuskan pada aspek nonverbal khususnya tata busana, pakaian, pemaknaan *grooming* dan *impression management* bagi Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.
4. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi fenomenologi.

#### **1.6 Pengertian Istilah**

Pengertian istilah yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. 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, pemerintah, atau masyarakat.
2. *Grooming* adalah pengaturan cara berpenampilan diri, berdasarkan apa yang digunakan, seperti pakaian, sepatu, warna, dan lain sebagainya.
3. Citra lembaga adalah yang berdasarkan apa yang ditimbulkan pada reputasi bagaimana baik buruknya nama perusahaan/lembaga, aktivitas bagaimana kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan/ lembaga, dan juga perilaku manajemen perusahaan.

4. Konteks dan konten dalam penelitian ini adalah, di mana konteks menjelaskan seorang protokoler dengan tugas-tugasnya, dan konten mencakup bagaimana penampilan dirinya di depan publik.

### 1.7 Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian merupakan tahap awal yang harus diperhatikan oleh peneliti, sebelum melakukan penelitian, agar penelitian yang dikerjakan tersusun dengan baik. Berikut rancangan penelitian tersebut:

- a. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dalam mencari informasi yang dibutuhkan, di mana gunanya untuk menggali informasi mendalam kepada informan yang telah dipilih oleh peneliti.
- b. Peneliti memfokuskan penelitian dengan menggunakan pertanyaan penelitian.
- c. Peneliti melakukan studi literatur pada buku, artikel bacaan terkait dan sumber referensi lain.
- d. Peneliti langsung melakukan wawancara mendalam kepada tiga *informan* pegawai Sekretariat Daerah di bagian Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.
- e. Peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan dari subjek yang diteliti sesuai dengan fokus penelitian.
- f. Peneliti melakukan uji keabsahan data, dan membahas hasil penelitian.
- g. Peneliti menarik kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

## 1.8 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan atas penelitian yang dibahas, penulis menggambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini berdasarkan teori-teori atau konsep-konsep yang relevan dengan fokus penelitian, guna memberikan petunjuk dalam mengalirkan jalan pikiran dalam kerangka yang logis dan secara kritis induktif. Kegiatan keprotokolanan berhubungan erat dengan publik di luar kelembagaan, karena tugas protokol adalah menyelenggarakan perumusan bahan kebijakan umum dan koordinasi, fasilitasi, pemantauan serta evaluasi hubungan masyarakat, protokol, tata usaha dan kepegawaian, sandi dan telekomunikasi serta rumah tangga. Tugas dari keprotokolanan menentukan pula citra kelembagaan dan pihak terkait yang sedang diprotokolkan. Dalam menjaga citra lembaga dengan publiknya, maka protokol harus memperhatikan tugas hubungan masyarakat yang bertujuan untuk menciptakan, memelihara, dan meningkatkan citra yang baik dari organisasi kepada publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi dari pada publik bersangkutan dan memperbaiki jika citra itu rusak (Yulianita, 2007: 42).

Jefkins dalam Yulianita (2001: 46) menyatakan tentang lima macam citra, salah satunya adalah *Corporate Image*. Citra perusahaan/organisasi/lembaga yang didasarkan pada:

- a) Reputasi (baik buruknya nama perusahaan)
- b) Aktivitas (kegiatan-kegiatannya)
- c) Perilaku manajemen perusahaan

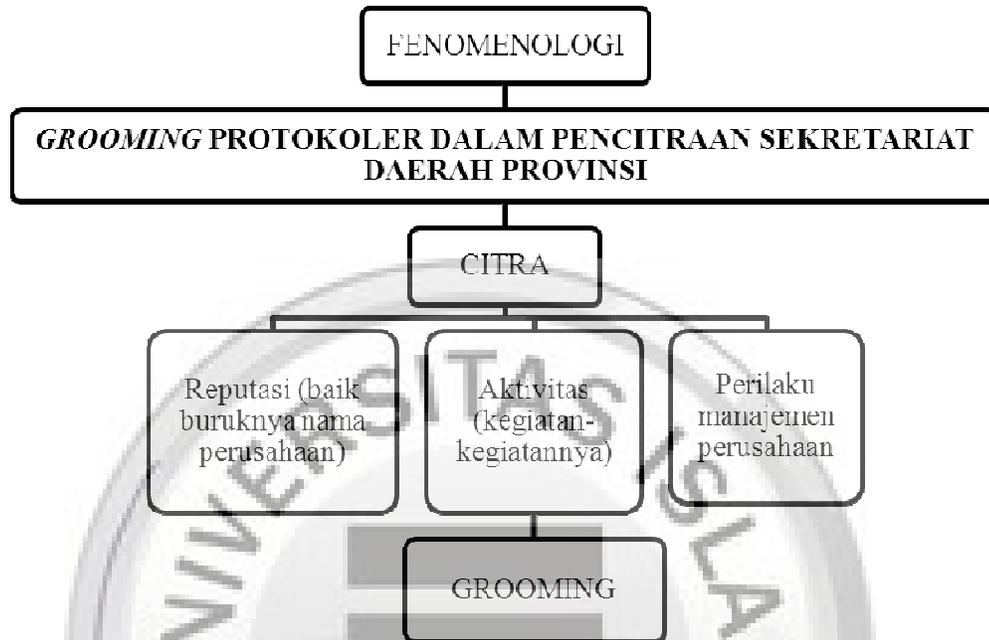
Dengan demikian *image/citra* yang ditimbulkan adalah oleh perusahaan itu sendiri yang berdasarkan pada ketiga hal tersebut di atas.

Dalam penelitian ini, pembentukan citra yang terjadi melalui penampilan diri (*Grooming*). *Grooming* sebagai bagian dari sistem komunikasi nonverbal mencakup segala sesuatu yang dipakai atau melakukan sesuatu terhadap tubuh untuk memodifikasi penampilannya. *Grooming* adalah penampilan diri seseorang yang terjaga, menarik, dan selalu rapi. Penampilan diri (*grooming*) sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. *Grooming* juga adalah gambaran tentang diri seseorang (*self image*) dalam memegang peranan penting dalam komunikasi, baik dengan orang lain (*interpersonal*) maupun dengan dirinya sendiri (*intrapersonal*).

Kegunaan berbusana, antara lain untuk pelindung kulit/badan dari cuaca dingin dan panas, sebagai alat/sarana penunjang penampilan, menyembunyikan bagian tubuh yang kurang baik dan menonjolkan bagian tubuh yang bagus, menutupi bentuk tubuh yang pendek, gemuk, tinggi, kurus dan sebagainya (John M. Ivancevich: 2006).

Umumnya pakaian kita gunakan untuk menyampaikan identitas kita, untuk mengungkapkan kepada orang lain siapakah kita. Menyampaikan identitas berarti menunjukkan kepada orang lain bagaimana perilaku kita dan bagaimana orang lain sepatutnya memperlakukan kita dan bagaimana orang lain sepatutnya memperlakukan kita. Selain itu, pakaian dipakai untuk menyampaikan perasaan (seperti blus hitam ketika berduka cita), status dan peranan (seperti seragam pegawai kantor), dan formalitas (penggunaan sandal ketika disituasi non formal, dan memakai jas ketika berada disituasi formal).

Untuk lebih jelasnya, kerangka pemikiran akan dijabarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1  
Bagan Kerangka Pemikiran