

PENERAPAN *GROOMING STANDARD* PRAMUSAJI SEBAGAI BAGIAN DARI *EXCELLENCE SERVICE* DI DEPARTEMEN *BANQUET* HOTEL JW MARRIOTT MEDAN

Lyandru Togu Mulia Tambunan, Robby Arnestha Sitanggang, Ivan Benedict Tambunan

Akademi Pariwisata dan Perhotelan Darma Agung Medan

Email : lyandru.tambunan@gmail.com

Abstract

The Implementation of Grooming Standard for Banquet Waiter as a crucial part for Excellence Service in JW Marriott Medan – Grooming plays a pivotal role in maintaining exceptional hotel service standards. For a Banquet Waiter, grooming is not just about looking neat; it's about creating an unforgettable guest experience. Good grooming isn't just about appearance; it's also about hygiene. Consistent grooming reflects a Waiter's commitment to their job. Service excellence is about going beyond your customer's basic needs and exceeding their expectations. Customers are at the very heart of hospitality, making excellence in customer service an even more important focus in the hospitality industry. Hotels, restaurants, and tourism companies are unlikely to succeed without happy customers. The author will defining the grooming as a part of achieving excellence service in hotel operational. This paper is to study further implementation of Grooming Standard in order to achieve excellence service in Banquet operational. Study method using Qualitative Descriptive data, in order to study the object directly. Population data for this subject is 7 people concists of 2 supervisor, 1 wedding butler, 2 audio visual captain, and 2 banquet waiters.

From the results of the discussion reviewed in the field, the results of our research at the JW Marriott Hotel Medan about the application of standardsgrooming employees is still not running according to the SOP that has beendetermined, the obstacle found is that there are still many waitresses who are not obey grooming standards such as the prohibition of Mustaches for men, the application ofEmployee hygiene as part of grooming standards at JW Marriott Hotels Medan needs to be developed so that every waitress understands whatbecome duties and responsibilities. The suggestions given by the author arethe hotel should provide or provide the latest uniform such as a t-shirt especially in the banquet section to carry out preparation,Supervisors/managers further improve grooming inspections so that they do not violations from employees were found again and gave a firm reprimand to employees who do not comply with the rules.

Keywords : Grooming, Excellence Service, Banquet.

LATAR BELAKANG

Pramusaji *banquet* atau bias disebut juga *banquet waiter* adalah seseorang yang bertugas melakukan persiapan *set-up* dalam setiap *event*, membersihkan peralatan operasional dan melakukan *table set-up*. Pada saat *event* berlangsung *banquet waiter* juga harus melakukan pelayanan atau *service* pada tamu, serta melaporkan pada *supervisor* setiap ada kejadian yang tidak diinginkan. Maka dari

itu seorang pramusaji harus dapat menampilkan dirinya dengan baik dan sopan didepan tamu dengan cara menjaga penampilan sebelum memulai pekerjaannya dan selalu mengikuti aturan atau *standard grooming* yang diberikan oleh pihak hotel. Dalam penelitian yang dilakukan penulis masih terdapat beberapa pramusaji yang belum mengikuti aturan yang berlaku seperti kumis yang tidak dicukur/dipotong secara berkala, aroma badan

yang tidak sedap akibat dari *preparation* yang berat sebelum melayani tamu untuk itu diperlukan kesadaran dari diri pramusaji tersebut.

Hygiene adalah usaha kesehatan preventif yang menitik beratkan kegiatannya kepada usaha kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi manusia. Dalam pelaksanaannya sering sekali *hygiene* tersebut diabaikan oleh sebagian orang terutama bagi para pekerja yang berada di hotel, hotel yang memperhatikan kesehatan atau *hygiene* adalah Hotel JW Marriot Medan. Selama penulis melakukan penelitian masih terdapat beberapa aspek *hygiene* yang diabaikan oleh pramusaji di *banquet section*, yaitu : mengabaikan kesehatan mulut, mengabaikan aroma tubuh yang kurang sedap yang ditimbulkan dari *preparation* sebelum *event* dimulai.

Grooming dapat diartikan dengan tampak rapi, bersih dan menarik, baik berhubungan dengan tampilan diri sendiri maupun pakaian yang dikenakan oleh seorang pramusaji. Salah satu hotel yang harus memperhatikan *standard grooming* adalah Hotel JW Marriott Medan. Selama penulis melakukan penelitian di Hotel JW Marriot Medan penulis menemukan beberapa masalah. Dalam kasus ini contohnya seperti, baju koyak di lengan dan kancing yang lepas, baju yang bernoda dan berbau tidak sedap serta rendahnya tingkat kesadaran seorang pramusaji dalam hal memperhatikan penampilan, seperti rambut yang tidak dipotong, kumis yang tidak dicukur, kuku tidak dipotong dan aroma badan yang tidak sedap.

Banquet sebagai bagian dari pelayanan Food & Beverage di JW Mariott memiliki peran penting dalam keberlangsungan usaha bisnis hotel. Tingkat penyelenggaraan event yang tinggi dan bersifat dinamis membuat pihak manajemen harus berpikir strategis dalam mengatur SDM mereka. Hal tersebut juga yang

membuat departemen Banquet tidak memiliki karyawan tetap yang banyak, dan lebih mengandalkan karyawan musiman atau Daily Worker. Pekerja DW ini ini memang memiliki keuntungan untuk jenis usaha yang sifatnya dinamis, tetapi juga memiliki masalah yang cukup mendasar, beberapa diantaranya adalah menyamakan standar skill karyawan tetap dengan DW, kemudian permasalahan pengaturan jadwal, dan memberikan standard dalam grooming karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Banquet adalah satu *outlet* yang bertugas untuk menangani kegiatan-kegiatan seperti jamuan makan yang dimana menu-menu di dalamnya telah dipilih terlebih dahulu oleh pihak penyelenggara untuk seluruh tamu yang akan hadir pada acara tersebut. Jumlah tamu yang hadir pada sebuah acara di *banquet* mempunyai kisaran antara 10 sampai 10.000 orang bahkan lebih. Salah satu alasan adanya jumlah maksimal dari tamu karena keterbatasan ruang dari fasilitas *banquet* tersebut. Sehingga pada saat ini penulis dapat menjabarkan *banquet* sebagai bagian dari *food and beverage departement* yang menjual, mengkoordinasi dan melayani penyelenggaraan suatu acara baik berskala kecil maupun besar dan dapat berupa perayaan atau perjamuan, acara sosial dan kegiatan bisnis. *Grooming* adalah proses melatih, mempersiapkan atau mengkondisikan seseorang agar mampu tampil baik dan memuaskan di depan tamu. Penampilan diri yang baik tentu akan menjadi salah satu bekal awal untuk menjadi tenaga kerja yang profesional dan hebat. Dalam industry pariwisata, standard penampilan diri harus benar-benar diperhatikan agar selalu menampilkan kesan profesional. Penampilan petugas yang terkesan profesional akan mampu menciptakan kesan yang baik dimata pelanggan, juga mampu meningkatkan rasa kepercayaan

diri. Adapun *standard grooming* pramusaji secara umum ialah sebagai berikut :

1. Rambut pendek dan rapi, memakai minyak rambut, rambut tidak dicat.
2. Tidak memelihara kumis dan jenggot
3. Pakaian bersih dan disetrika
4. Memakai *name tag* dan *griffin*
5. Tidak bau badan (wajib memakai deodorant)
6. Kuku dipotong pendek dan bersih
7. Tidak memakai perhiasan seperti : cincin dan gelang
8. Memakai baju sesuai event atau berdasarkan standard seragam perusahaan
9. Memakai sepatu hitam dan disemir.

Hygiene merupakan aspek yang berkenaan dengan kesehatan manusia yang meliputi semua usaha serta kegiatan untuk melindungi, memelihara, dan mempertinggi tingkat kesehatan jasmani maupun rohani baik perorangan maupun kelompok masyarakat. Dalam menunjang pelaksanaan kegiatan dalam pekerjaan sangatlah diperlukan untuk menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh, terutama bagi seorang pramusaji yang akan berhadapan secara langsung dengan tamu, diharapkan seorang pramusaji dapat memunculkan rasa nyaman terhadap tamu yang akan dilayaninya, untuk itu *hygiene* seorang pramusaji sangat penting. Excellence service atau pelayanan prima adalah upaya untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. Pelayanan ini dilakukan dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan dan melampaui harapan pelanggan. Dalam persaingan bisnis yang ketat seperti saat ini, penerapan service excellent menjadi krusial untuk membedakan suatu bisnis dari pesaingnya. Namun, mencapai service excellent tidaklah mudah. Perusahaan atau bisnis perlu menyelenggarakan pelatihan untuk menciptakan pelayanan prima yang terbaik. Pelatihan tersebut akan mencakup beberapa elemen, seperti keamanan, kenyamanan, proses, kualitas, kuantitas, dan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks *Grooming Standard* maka dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas dari service kepada pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam karya tulis ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti, observasi populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrument penelitian analisis data, wawancara dengan tujuan untuk mengetahui data yang tetap. Teknik analisis data deskriptif pada penelitian kualitatif ini berupa proses menganalisis, menggambarkan dan meringkas kejadian atau fenomena dari data yang diperoleh melalui proses wawancara maupun pengamatan langsung kelapangan mengenai Tinjauan Tentang Pelaksanaan *Grooming Standard* Pramusaji Di *Departement Banquet* Hotel JW Marriott Medan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dalam melakukan suatu penelitian dengan menggunakan system populasi, objeknya dapat berupa orang, institusi, ataupun benda. Dalam penelitian yang menggunakan metode populasi untuk mencari suatu hasil memerlukan waktu yang relative lebih lama dibandingkan dengan sampel. Dikarenakan mencakup seluruh aspek yang berkaitan erat dengan penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari objek penelitian yang berjumlah 8 orang yang terdiri dari : 1 *manager*, 2 orang *supervisor*, 1 orang *wedding butler*, 2 orang *audio visual captain*, 2 orang *banquet waiter*. Menurut Arikunto (2012;104), sampel dapat dijadikan populasi apabila jumlahnya kurang dari 100 orang. Sampel adalah bagian dari

jumlah karakteristik yang dimiliki populasi, apabila subjek kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil keseluruhannya sebagai sampel penelitian ini, sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 8 orang yang terdiri dari :1 *manager*, 2 orang *supervisor*, 1 orang *wedding butler*, 2 orang *audio visual captain*, 2 orang *banquet waiter*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan *Standard Grooming* Terhadap Pegawai di *Banquet Departement Hotel JW Marriott Medan*.

Berdasarkan peraturan hotel, maka standar grooming seorang pramusaji adalah sebagai berikut: memiliki rambut yang rapi dan tidak boleh panjang sampai menyentuh telinga serta disisir kearah kiri ataupun kanan sesuai dengan kenyamanan pramusaji tersebut, memakai kemeja berwarna putih lengan panjang dan dipadu dengan jas berbahan wool berwarna merah tua, memakai *name tag* dan *griffin* di bagian dada kiri, menggunakan celana bahan (tidak jeans) berwarna hitam, memakai kaos kaki dan sepatu pantofel berwarna hitam.

Tabel 5.1

Penerapan *Standard Grooming* Terhadap Pegawai di *Banquet Departement Hotel JW Marriott Medan*

n=8

No.	Jawaban Informan	Jumlah	Persentasi%
1	Ya	3	37
2	Tidak	5	63
Total			100

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2024

Berdasarkan tabel di atas mengenai tanggapan penerapan *standard grooming* terhadap pegawai di *banquet departement Hotel JW Marriott Medan*, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 3 (tiga) orang *banquet staff* atau dari 37% informan menyatakan penerapan *standard grooming* telah berjalan dengan baik, dan

sebanyak 5 (lima) orang atau dari 63% informan menyatakan bahwa penerapan *standard grooming* tidak berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil pengamatan penulis hal ini dikarenakan adanya beberapa faktor, yaitu kesadaran yang kurang dari karyawan dalam mematuhi standar *grooming* dan kurangnya pengawasan atasan dalam hal ini *supervisor* ataupun *manager banquet*, yang peneliti temukan dalam menganalisis masalah hanya teguran kepada karyawan yang telat datang tanpa memperhatikan dari segi penampilan dan kerapian.

Karyawan sebagai pengguna seragam dan HRD sebagai pengawas diharapkan untuk sigap memperhatikan *uniform* karyawan yang sudah banyak mengalami kerusakan, seperti sobek, bercak tinta pulpen, kancing lepas, lengan jas yang koyak dengan kemudian melakukan perbaikan secara berkala sehingga tampilan seragam tetap maksimal. Kemudian pihak hotel juga dapat menyediakan *uniform* fungsional, seperti kaos untuk karyawan yang melakukan aktivitas persiapan acara karena karyawan dituntut untuk bekerja ekstra dalam hal pemindahan meja dan kursi, membuat panggung sehingga karyawan akan berkeringat dan menimbulkan bau yang tidak sedap. Sehingga setelah karyawan selesai melakukan persiapan mereka dapat mandi atau bersih-bersih badan dan mengganti ke *uniform* yang resmi untuk jalannya *event* tersebut.

2. Penerapan *Hygiene* Pegawai Sebagai Bagian Dari *Standard Grooming* di *Banquet Departement Hotel JW Marriott Medan*.

Tabel 5.2.1
Tanggapan Tentang Penerapan *Hygiene*
Pegawai Sebagai Bagian Dari *Standard*
***Grooming* Di *Banquet Department* Hotel JW**
Marriott Medan.

n=8

No.	Jawaban Informan	Jumlah	Persentasi%
1	Ya	3	37
2	Tidak	5	63
Total			100

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2024

Berdasarkan pertanyaan table wawancara diatas tentang penerapan *hygiene* pegawai sebagai bagian dari *standard grooming* di *banquet department* Hotel JW Marriott Medan, yang menyatakanya (mengerti) berjumlah 3 (tiga) orang atau 37%, dan yang menyatakan tidak berjumlah 5 (lima) orang atau 63% bahwa karyawan tidak mengerti tentang penerapan *hygiene* pegawai sebagai bagian dari *standard grooming* di *banquet department* tidak memadai. Pemahaman karyawan terhadap pentingnya *hygiene* pribadi adalah suatu hal mendasar yang harusnya telah diajarkan di rumah masing-masing tetapi terkadang *hygiene* tersebut tidak diterapkan oleh individu karyawan walaupun mereka mengerti cara dan manfaat yang diperoleh dari penerapan *hygiene*. Oleh karena itu pihak manajemen hotel yang diwakilkan oleh HRD dan supervisor atau manager *Banquet* perlu secara berkala memberikan himbauan dan pelatihan singkat mengenai *Hygiene* untuk Kembali mengingatkan karyawan tentang pentingnya *hygiene* tersebut. Beberapa hal yang bias pihak hotel lakukan dalam pelatihan *hygiene* adalah:

1. Melakukan cek secara berkala terhadap kesehatan dan kebersihan kulit, kuku, rambut, dan gigi karyawan.
2. Melakukan cek berkala terhadap bau badan dan bau mulut karyawan

3. Melakukan cek rutin terhadap area kerja maupun area loker karyawan, karena area ini bias mencerminkan tingkat kebersihan dari karyawan tersebut.
4. Memberikan pedoman tertulis mengenai langkah-langkah *hygiene* yang benar
5. Memberikan pelatihan singkat mengenai pentingnya *hygiene* dalam meningkatkan kualitas *grooming*

Tabel 5.2.2
Tanggapan ketersediaan Peralatan Atau
Pengetahuan Yang Memadai Mengenai
Hygiene* Sebagai Bagian Dari *Standard
***Grooming* di *Banquet Departement* Hotel JW**
Marriott Medan

n=8

No.	Jawaban Informan	Jumlah	Persentasi%
1	Memadai	2	25
2	Tidak memadai	6	75
Total			100

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022

Berdasarkan data diatas penerapan *hygiene* pegawai sebagai bagian dari *standard grooming* di *banquet department* Hotel JW Marriott Medan, yang menyatakan memadai berjumlah 2 (dua) orang atau 25% bahwa telah penerapan *hygiene* pegawai sebagai bagian dari *standard grooming* di *banquet department* memadai, dan yang menyatakan tidak memadai berjumlah 6 (enam) orang atau 75% bahwa penerapan *hygiene* pegawai sebagai bagian dari *standard grooming* di *banquet department* tidak memadai. Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa penerapan *hygiene* pegawai sebagai bagian dari *standard grooming* di *banquet department* dinyatakan tidak memadai. Pihak hotel dapat memberikan fasilitas *grooming* yang basic kepada karyawan seperti *Shaving Kit*, *Tooth brush set*, *Cologne*, *Hair Brush*, dan lain-lain, yang bias disimpan

karyawan di loker masing-masing, sehingga mereka bias memperbaiki *grooming* mereka setiap saat. Hotel juga dapat memberikan fasilitas kamar mandi yang lengkap untuk karyawan sehingga setiap karyawan telah melakukan pekerjaan yang berat dan mengeluarkan keringat, mereka bisa mandi di loker dan mengeringkan rambut dengan *hair dryer*, atau juga memperbaiki *make up* untuk yang perempuan. Semua itu akan memerlukan biaya extra dari perusahaan tapi ini merupakan bentuk investasi terbaik dalam Upaya meningkatkan kualitas *grooming* dan *hygiene* karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan M. Iqbal. 2002. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverange Service Operation*. Yogyakarta, Penerbit Andi Offset.
- Riyadi Heru, Dkk., 2015, *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*, Bandung, Penerbit ALFABETA.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations – Secret Skills for Five stars Hotels*. Yogjakarta, Penerbit ANDI.
- Suwarno,2010,*Banquet Operation –Kiat Jitu Mengelola Banquet*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- <https://blkbanyuwangi.kemnaker.go.id/standar-penampilan-diri-kejuruan-pariwisata/>, diunduh pada 22-08-2022
- <https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/cania10340/6220994be2d60e1b9a080094/pentingnya-grooming-dalam-dunia-hospitality>, diunduh pada 28-08-2022

