

**APPLICATION OF GROOMING AS A STANDARD FOR PROFESSIONALISM IN
FOOD SERVICE AND BEVERAGE SERVICE AT KERATON
AT THE PLAZA HOTEL JAKARTA**

Oleh : Irham Dzulhi Nurdin

Pembimbing : Rd. Siti Sofro Sidiq

Irhamdn680@gmail.com

SitISOFRSIDIQ@lecturer.unri.ac.id

Department of Administration Science - Tourism Department

Faculty of Social Science and Political Science

Riau University

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Hospitality is one of the accommodations in the tourism sector, which provides facilities such as lodging, food and entertainment facilities. The hospitality industry is an industry that operates in the field of hospitality that is very influential on tourism in Indonesia. Grooming is one of the things or procedures that must be applied for everyone who works in the hospitality industry, in order to create a good and polite image in front of guests. The research will be conducted at the Keraton Hotel at The Plaza Jakarta, this Hotel was chosen as a place of research to find out whether the Keraton Hotel at The Plaza has implemented grooming in accordance with professional standards. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, data collection techniques in this study using observation, documentation, interviews. So that a clear picture of the object under study can be obtained and conclusions can be drawn. Based on the results of the study showed that the application of Grooming as a Standard Professionalism in Food & Beverage Service at Keraton At The Plaza Hotel Jakarta is included in the good category and in accordance with the professional standards of a waiter.

Keywords : Grooming, Waiter, Restaurant, Hotel

PENDAHULUAN

Pariwisata di dunia merupakan semakin berkembang ditahun 2019, pada tahun 2018 pendapatan global pariwisata naik sebesar 6,7%. (sumber: republika. co. id) jumlah kunjungan wisatawan mancanegara meningkat sebesar 11,9 miliar, naik 6,7% secara tahun ke tahun, dan pendapatan secara global diperkirakan mencapai 5,3 triliun dollar as. Pariwisata sangat berpengaruh bagi pendapatan negara, terutama Indonesia sebagai salah satu negara dengan destinasi-destinasi wisata yang menarik. Pariwisata di Indonesia juga merupakan penyumbang devisa terbesar, setelah pajak, minyak dan gas. Menteri Pariwisata Arief Yahya mengemukakan bahwa: “pemerintah menargetkan 20 juta kunjungan pengunjung mancanegara pada tahun 2019, dan tahun 2015 ditargetkan 10 juta kunjungan pengunjung mancanegara yang mengunjungi Indonesia” Berdasarkan keterangan di atas hal ini merupakan upaya positif dan realistis karena kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mengalami peningkatan.

Bidang usaha penyediaan akomodasi meliputi jenis usaha hotel, bumi perkemahan, persinggakan karavan, vila, pondok wisata, dan akomodasi lain. Kota Jakarta merupakan salah satu kota dengan populasi hotel terbanyak di Indonesia, berbagai macam hotel tersedia di Jakarta. Mulai dari hotel melati, hotel berbintang 3, berbintang 4, berbintang 5. Berikut data hotel bintang 5 yang ada di Jakarta :

Tabel: 1.1
Daftar Nama Hotel Bintang 5 di Jakarta Tahun 2019.

No	Nama Hotel	Alamat
1	Pullman Jakarta Central Park Hotel	Jl. Letjend S Parman, Grogol, Jakarta
2	Hotel Borobudur	Jl. Lapangan Banteng Selatan No.1, Monas, Jakarta.
3	The Ritz-Carlton	Jl. Lingkar Mega, Kuningan, Jakarta Selatan.
4	Mulia Hotel	Jl. Asia Afrika Senayan, Jakarta.
5	Grand Hyatt Jakarta	Jl. MH. Thamrin, Jakarta
6	Fraser Residence Sudirman	Jl. Setiabudi Raya No. 9, Jakarta Pusat
7	Le Meridien Jakarta Hotel	Jl. Jenderal Sudirman, Jakarta

Dari data diatas terlihat bahwa banyaknya saingan dan competitor Hotel Keraton. Jika dilihat dari lokasi dan alamat, hotel-hotel tersebut sama-sama berada di tengah kota, dan tidak terlalu jauh dari Hotel Keraton. Tingkat kompetisi yang tinggi ini memacu Hotel Keraton untuk bersaing dalam lingkungan persaingan yang tinggi.

Hotel Keraton merupakan sebuah city hotel dan kebanyakan para tamunya adalah businessman yang berasal dari manca Negara. Hotel Keraton merupakan

sebuah five star deluxe hotel yang kental akan budaya Indonesia dari segi interior dan mengutamakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Hotel Keraton menyediakan 150 kamar. Hotel Keraton menawarkan 6 (enam) tipe kamar yang ditawarkan oleh Keraton Hotel, yaitu diantaranya adalah *Deluxe*, *Grand Deluxe*, *Suite Junior*, *Suite Junior Club*, *Suite Keraton*, Apartemen Keraton.

Tabel 1.3
Tabel Jenis dan Harga Kamar

Room Type	Total Room	Room Rates
Deluxe	55	Rp. 3.075.000
Grand Deluxe	40	Rp. 3.450.000
Suite Junior	32	Rp. 3.600.000
Suite Junior club	16	Rp. 3.738.000
Suite Keraton	5	Rp. 4.280.000
Apartemen Keraton	2	Rp. 8.500.000

Sumber: official website Keraton Hotel

Dari table diatas dapat kita lihat bahwa Hotel Keraton memiliki 6 jenis kamar, dengan harga Termurah di angka Rp.3.075.000, termahal dengan tipe apartmen di harga Rp. 8.500.000 Total Kamar di Hotel Keraton berjumlah 150 Kamar.

Pentingnya penelitian yang penulis angkat yaitu untuk melihat bagaimana kualitas grooming yang diterapkan oleh pramusaji di Hotel Keraton at The Plaza Jakarta apakah sudah sesuai dengan standar yang ditentukan, dan sesuai standar

profesionalisme Hotel. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan diatas. Maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah “Bagaimana Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji Pada *Food & Beverage Service* di Keraton At The Plaza Hotel?”

BATASAN MASALAH

Dari masalah-masalah yang akan penulis tinjau dan teliti, penulis akan membatasi permasalahan dalam “Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji Pada *Food & Beverage Service* di Keraton At The Plaza Hotel Jakarta”

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji Pada *Food & Beverage Service* di Keraton At The Plaza Hotel, Jakarta ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji Pada *Food & Beverage Service* di Keraton At The Plaza Hotel Jakarta.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja dalam penerapan Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji Pada *Food & Beverage*

Service di Keraton At The Plaza Hotel Jakarta.

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji Pada *Food & Beverage Service* di Keraton At The Plaza Hotel, Jakarta ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa, sebagai bahan masukan, menambah ilmu pengetahuan mahasiswa mengenai Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji Pada *Food & Beverage Service*.
2. Bagi hotel, sebagai sumbang saran dalam upaya penerapan grooming terhadap karyawan di *Food & Beverage Service* di Keraton At The Plaza Hotel Jakarta.
3. Bagi pemerintah, sebagai masukan dalam menerapkan grooming terhadap pegawai/staff.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Waiter

waiter adalah sebutan untuk pramusaji pria, sedangkan *waitress* adalah sebutan untuk pramusaji wanita. Pramusaji sering juga disebut *Commis de Rang* yaitu pramusaji yang masih junior (belum berpengalaman) atau *Demi Chef de Rang* untuk pramusaji senior, yang sudah cukup berpengalaman. Di kapal pesiar, waiter disebut *steward*. Begitu juga di pesawat terbang. *Stewardess* adalah pramusaji wanita di dalam pesawat terbang. Waiter/waitress dapat diartikan sebagai:

1. Seseorang yang melayani makan minum tamu di dalam sebuah restoran.
2. Seseorang yang menyajikan makanan dan minuman dalam sebuah restoran dan bar.
3. Karyawan restoran yang menunggu kedatangan tamu, menyambut dengan ramah, sopan dan akrab, mengantarkan tamu ke tempat duduk, menarikkan kursi saat tamu mau duduk, memberikan menu, mengambil dan menuliskan pesanan, meneruskannya ke dapur, mengambil makanan dan minuman serta menyajikannya kepada tamu, mengangkat alat-alat yang kotor, memberikan rekening, menyelesaikan pembayaran, serta menutup meja makan selengkap an serapi mungkin untuk tamu berikutnya

senantiasa menjaga kebersihan, keindahan, kerapihan kenyamanan restoran beserta lingkungannya, termasuk segala kelengkapan peralatan demi kelancaran dan efisiensi sehari-hari.

Pengertian Grooming

Grooming (kerapihan) adalah salah satu ciri paling penting seorang pramusaji. Selama pramusaji berhubungan dengan tamu di restoran, ia memproyeksikan standard perusahaan. Seorang pramusaji yang rapi menunjukkan kualitas bersih, sehat, bebas dari penyakit, sifat professional dan gaya managemen perusahaan. Berikut adalah petunjuk-petunjuk untuk seorang pramusaji:

- a. Rambut dipotong pendek dan disisir rapi, sering keramas dengan shampoo.
- b. Seragam dinas bebas dari flek, bersih, dan disetrika licin. Seragam dinas yang terlalu ketat atau terlalu besar tampak tidak rapi, membuat tak vevas bergerak atau nglomprot.
- c. Kuku dipotong pendek, tangan benar-benar bersih, tidak boleh ada luka. Hal ini sangat penting karena pramusaji melayani tamu dengan tangannya.
- d. Hindari bau badan atau parfum murahan yang merangsang
- e. Sepatu pantofel warna hitam dari kulit dengan bagian tumit tidak tinggi, selalu disemir mengkilap, kaos kaki harus berwarna gelap, hitam, biru atau coklat tua.
- f. Pramusaji pria tidak boleh memelihara jambang dan jenggot, kumis harus dicukur licin.
- g. Nafas harus selalu segar. Bau mulut yang tidak sedap dapat mengganggu tamu saat berbicara dengan tamu pada jarak dekat.
- h. Bagu pramusaji wanita, make-up sederhana, tipis, tidak norak, perhiasan sederhana, tidak boleh berlebihan. Hindari memakai anting-anting *American style* yang besar.

Syarat-Syarat Menjadi Pramusaji

Dari pengertian waiter diatas dapat disimpulkan bahwa, Pramusaji atau lebih dikenal dengan waiter di sebuah hotel adalah orang yang bertanggung jawab besar melayani makan dan minum di sebuah

restoran dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk menjadi seorang pramusaji yang professional harus memiliki syarat-syarat tertentu baik secara fisik maupun non fisik, karena tidak semua orang bisa menjadi pramusaji yang professional di hotel berbintang, syarat-syarat tersebut menurut Marsum (20005:91) adalah sebagai berikut :

1) Syarat fisik

- a. Sehat jasmani
- b. Pendengaran normal, gigi dan kuku terawat baik, tidak cacar fisik, tidak mengidap penyakit menular (seperti: TBC,Hepatitis,dsb)
- c. Berpenampilan rapi
- d. Badan tegak, tidak bungkuk, dan tidak loyo
- e. Berpakaian rapi dan selalu mengenakan uniform kerja
- f. Selalu mengenakan atribut yang telah ditetapkan manajemen seperti nametag, symbol perusahaan dan sebagainya
- g. Mengenakan sepatu pantofel warna hitam
- h. Tidak memakai perhiasan yang berlebihan
- i. Khusus wanita, make up disesuaikan dengan lingkungan
- j. Tidak memelihara kumis dan jenggot
- k. Untuk pria, rambut tidak gondrong
- l. Untuk wanita rambut yang panjang diikat rapi ke belakang.

2) Syarat non fisik

- a. Sehat rohani, tidak mengalami gangguan atau kekacauan mental

- dan emosional, tidak stress dan frustasi
- b. Mampus berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti satu sama lain
- c. Bersikap cerita dan murah senyum
- d. Sabra, jujur, dan berdisiplin dalam situasi dan kondisi apapun
- e. Berpengalaman luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual
- f. Menguasai teknik kerja sesuai petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan manajemen
- g. Memiliki sifat suka menolong
- h. Percaya diri dan tidak sombong.

Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji

Tugas dan tanggung jawab pramusaji pada garis besarnya dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu sebelum buka (*pre-opening*), selama restoran buka (*during operation*), sesudah restoran tutup (*after closing*), adalah sebagai berikut :

- a) Sebelum restoran buka (*pre-opening*)
 - 1) Memeriksa cover meja atau table setting secara keseluruhan. Apabila ada alat yang kurang, harus dilengkapi, yang cacat, retak harus diganti, dan kalau belum rapi harus dirapikan.
 - 2) Memeriksa meja samping atau side hand. Slide stand merupakan tempat *mice en place*, yakni tempat persiapan alat-alat yang sudah siap dipakai dan disusun secara rapi juga tempat menaruh bumbu sehingga dalam keadaan sibuk pun kelengkapan alat-alat dapat diatasi dengan baik.
- b) Selama buka restoran (*during operation*)
 - 3) Mempersiapkan daftar makanan dan minuman, termasuk daftar minuman yang beralkohol maupun tidak.
 - 4) Melengkapi tutup meja sesuai dengan makanan yang dipesan oleh tamu, apabila tamu telah reservasi, misalnya tamu rombongan.
- c) Sesudah restoran tutup (*after closing*)
 - 1) membantu *captain* atau *head waiter* untuk menyambut tamu dan mengantar tamu ke tempat duduk yang sesuai atau ke meja yang sudah dipesan.
 - 2) Mengambil pesanan minuman ke bar atau makanan ke dapur dengan dibantu *busboy* kalau perlu serta menghidangkannya kepada tamu yang memesannya.
 - 3) Memeriksa apakah *runner* selama membantu tugasnya bertindak cukup teliti.
 - 4) Melayani tamu secara keseluruhan dengan baik
 - 5) Dalam waktu tertentu mengadakan perhitungan atau *inventory* terhadap semua alat restoran termasuk juga *table clothes*, *napkin*, *cotton clothes* dan sebagainya.

- 4) Membersihkan dan mengeringkan semua alat yang habis dicuci dari tempat pencucian, cuttleleries, chinaware, glassware.
- 5) Meutup kembali meja makan dengan lengkap dan rapi, membersihkan tempat garam dan merica, mengisi kembali tempat gula yang hamper kosong.
- 6) Men-setting ulang meja makan untuk persiapan breakfast.
- 7) Menyimpan kembali daftar makanan dan minuman
- 8) Membersihkan amenities dan menyusunnya kembali dengan rapi diatas meja samping *side stand*
- 9) Menyingkirkan semua sisa makanan dan minuman dari area restoran selain demi kerapihan dan kebersihan juga untuk menghindari adanya tikus serta kecoa.
- 10) Menganarkan seluruh alat yang kotor ke tempat pencucian.
- 11) Menghubungi *houseman* untuk membersihkan karpet serta tempat sampah yang ada di restoran.
- 12) Mematikan ac, lampu.
- 13) Melaporkan kepada *captain* atau *head waiter* apabila terjadi kesulitan, pernyataan tidak puas, komentar atau saran dari tamu.
- 14) Mengusahakan agar saat-saat berikutnya segala sesuatu akan menjadi lebih baik dan lancer.
- 15) Mencatat dan mendata log book, dengan mencaatatnya agar tidak terjadi kesalahan dan miss komunikasi dengan shift selanjutnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas social yang ada di masyarakat menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambar tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji pada F & B service di Keraton at The Plaza Hotel Jakarta, Jl MH.Thamrin Kav 15, Jakarta, Indonesia, 10350.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian dengan judul Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji pada F & B service di Keraton At The Plaza dilaksanakan pada September 2019 s/d Maret 2020.

Subjek Penelitian

Penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenyainya ingin diperoleh keterangan, (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Key Informan. Key Informan adalah mereka yang tidak hanya bisa memberikan keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberikan saran tentang

sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan, (Moleong, 2006).

Untuk itu dalam penelitian ini menggunakan sampling purposive. Teknik purposive yaitu teknik yang mencakup orang-orang yang diseleksi berdasarkan kriteria. Harus mendukung tujuan penelitian, biasanya teknik purposive dipilih untuk penelitian yang dapat digeneralisasikan (Krisyanto, 2007).

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpul dan diolah sendiri oleh pengguna data. Menurut Wardiyanto (2006:54) data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Data primer diperoleh secara langsung dari Keraton Hotel Jakarta dengan penyebaran/pengisian kuisisioner tentang penerapan yang diterapkan oleh semua karyawan pramusaji yang menjadi sampel penelitian.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti mengetahui data yang telah diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain. Dalam penelitian ini data sekundernya berupa jumlah occupancy, jumlah karyawan, data keluhan tamu dan SOP di Keraton Hotel Jakarta.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara, kuisisioner, dokumentasi. Kalau wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Menurut Sutrisno Hadi didalam Sugiyono (2015:203) Mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologisnya. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi observasi berperan (Participant Observaton) dan observasi yang tidak berperan (observation non participant).

Wawancara

Menurut Nawawi (2001:67) wawancara adalah cara pengumpulan data melalui kontak atau hubungan pribadi antar pengumpul data dengan sumber data yang disebut responden. Wawancara dapat dilakukan secara langsung (Tatap Muka) atau secara tidak langsung (Melalui Media seperti telepon). Wawancara dilakukan terhadap karyawan pramusaji, supervisor restoran, manajer restoran

Dokumentasi

Dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni data mengenai data-data

berupa catatan, notulen, agenda, dan sebagainya. Dari pengertian diatas dapat di pahami bahwa dokumentasi dapat di artikan sebagai suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, gambar, video, rekam suara dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses penyerdehanaan data dalam bentuk yang Tebih mudah dibaca dan diimplementasikan. Analisis yang menggunakan model interaktif sebagaimana di ajukan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari empat hal utama, yaitu Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan atau Verifikasi. Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan beberapa kriteria diantaranya :

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dituliskan dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan, dialami dan juga temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses dimana peneliti melakukan pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "kasar" dari catatan tertulis dilapangan. Proses reduksi data ini dimaksudkan untuk lebih

mempertajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak di perlukan penarikan kesimpulan yang kemudian dilakukan proses verifikasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan – kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data cenderung mengarah pada penyederhanaan data sehingga mudah dipahami (Miles dan Huberman, 2009: 17).

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menyangkut intepretasi peneliti, yaitu penggambaran makna dari data yang ditampilkan. Peneliti berupaya mencari makna dari tang telah dihasilkan dalam penelitian, serta menganalisis data dan kemudian membuat kesimpulan, peneliti harus mencari pola, hubungan persamaan dan sebagainya antar detail untuk dipelajari kemudian disimpulkan. Dalam proses penyimpulan data merupakan proses yang membutuhkan suatu pertimbangan yang benar benar dipertanggungjawabkan.

Tahap penarikan kesimpulan mempunyai maksud usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola – pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambal melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih cepat dan tepat.

GAMBARAN UMUM KERATON AT THE PLAZA HOTEL JAKARTA

Keraton at The Plaza Hotel Jakarta didirikan pada penghujung April di tahun 2012, Hotel ini berada di kawasan bisnis Thamrin, yang merupakan pusat bisnis utama di Jakarta. Hotel Keraton dimiliki oleh 3 pengusaha besar di Indonesia, diantaranya adalah Frankie Wijaya (Pemilik Sinarmas Group), Boyke Ghozali, dan Rosanno Barrack. Keraton at The Plaza pada awalnya berada dibawah *Starwood Hotels & Resorts*. Namun sejak 2015 berpindah brand menjadi brand *the luxury collection* dibawah perusahaan hospitality terbesar di dunia yaitu *Marriott International*.

Dengan membawa brand tersebut artistic dan design hotel dirubah menjadi lebih Nasionalis. Diantaranya dengan memajang lukisan, maupun dekorasi-dekorasi khas Indonesia yang harga jualnya sangat fantastis. Menggunakan batik sebagai background hotel tersebut, sesuai dengan namanya 'Keraton' maka, dibuat seperti sebuah singhsana raja.

Lamoda Restaurant

Lamoda Restaurant merupakan outlet dari Keraton Hotel yang berada di Atrium Plaza Indonesia. Lamoda Restaurant di ambil alih management Keraton Hotel sejak 2015, sebelumnya LaModa di manage oleh management Hotel Grand Hyatt. Lamoda Restaurant sering dijadikan venue untuk event-event berskala besar, karena letaknya yang strategis dan banyak diketahui oleh orang. Lamoda memiliki variasi menu yang banyak, mulai dari menu Indonesia, Italia, India, American, etc. Lamoda juga

mempunyai VIP room yang bisa menampung hingga 15 orang.

WAITER DI LAMODA RESTAURANT

Lamoda restaurant adalah restaurant *Ala Carte* yang menyajikan banyak pilihan menu, mulai dari *appetizer*, *soup*, *maincourse*, hingga *dessert*. Pelayanan di Lamoda restaurant merupakan pelayan kelas bintang lima (*****) sehingga untuk menjadi waiter di Lamoda membutuhkan pengalaman dan skill yang mumpuni. Keahlian seorang waiter disini sangat dibutuhkan, mulai dari cara pelayanan (Service), Kecakapan berbahasa (terutama Inggris), pengetahuan tentang menu, pengetahuan tentang system yang di gunakan di Lamoda, sampai dengan grooming dan keramah-tamahan seorang waiter kepada tamu. Lamoda restaurant memiliki 23 orang staff, yaitu sebagai berikut :

- a) 1 Orang restaurant manager
- b) 2 Orang Captain waiter
- c) 5 Orang Bartender dan Barista
- d) 15 Orang *floor section* (waiter)

Di Lamoda setiap harinya mempekerjakan 9-11 staff yang incharge, akan bertambah jika ada penyelenggaraan event di Lamoda. Terdapat 3 section di lamoda restaurant, pertama section Bar, kedua section Barista, dan section counter pizza. Untuk section bar terdapat 2 staff incharge, begitu pula dengan section barista, 3 staff di Counter pizza , dan untuk waiter yang lain mobilitas. Waiter di Lamoda mempekerjakan 4 orang wanita dan 19 pria.

PENERAPAN GROOMING

Penerapan Rambut

Rambut merupakan salah satu indikator penting dalam hal grooming. Seorang waiter/waitress dapat terlihat bersih dan rapi dari penampilan rambutnya. Maka dari itu dalam dunia perhotelan kerapuhan rambut merupakan satu hal yang sangat diperhatikan bagi seorang hotelier, terutama bagi seorang waiter/waitress. Rambut yang baik bagi seorang pria dapat diukur dari bagian samping kepala, rambut tidak boleh sampai menyentuh bahkan hingga menutupi kuping.

Begitu juga bagi seorang waitress, seorang waitress boleh memiliki rambut panjang asalkan di ikat, atau di cepol rapih. Hal ini dilakukan agar ketika melayani tamu tidak mengganggu, terutama ketika mengantar makanan, hal ini dilakukan untuk meminimalisir kemungkinan jatuhnya rambut kedalam makanan atau minuman tamu tersebut. Untuk waiter rambut harus disisir rapi dan klimis, tidak boleh berantakan. Dan diwajibkan menggunakan gel, atau minyak rambut agar lebih mudah ditata, dan tidak terlihat kering dan kusam saat bekerja. Namun ada hotel tertentu yang memperbolehkan rambut karyawannya panjang seperti hotel-hotel yang bertema *enjoy, live, and free* kebijakan seperti ini banyak diterapkan oleh perusahaan hotel besar seperti Harris Group, Santika group.

Berdasarkan hasil observasi peneliti untuk penerapan kerapuhan rambut di Keraton at The Plaza hotel sudah sangat baik, setiap departemen memiliki kerapuhan dan penatan rambut yang baik. Terutama

pada departemen Food & Beverage, dan Butler (Front Office).

Uniform Hotel Keraton

Uniform merupakan cirikhas dari setiap hotel. Uniform atau seragam bisa dijadikan symbol atau lambing bagi suatu hotel. Setiap departemen memiliki uniform yang berbeda-beda. Misalnya pada bagian front office menggunakan Jas dengan cirikhas hotel, kemeja dan apron pada departemen Food & Beverage, uniform Housekeeping, Uniform security. Keraton at The Plaza hotel memiliki identitas penting untuk dikenakan pada uniformnya. Yaitu :

- a) Name Tag
- b) Pride Pin khas Keraton at The Plaza
- c) Pride Pin Concierge Marriott

Point-point diatas adalah aksesoris penting untuk melengkapi uniform seorang Marriott Associates (Karyawan Marriott). Pada pengontrolan uniform dilakukan oleh departemen housekeeping, lebih tepatnya pada bagian laundry. Setiap staff yang baru masuk bekerja, wajib mengukur badan, untuk dibuatkan uniform khusus untuk dirinya. Setiap karyawan memiliki 2 set uniform, 1 untuk cadangan jika uniform yang utama bermasalah atau sobek. Pihak laundry wajib memastikan setiap uniform harus siap digunakan, bersih, rapi, dan tidak ada noda ataupun *scratch* pada uniform tersebut.

Penerapan Kuku

Bagi seorang hotelier terutama yang bekerja langsung berhadapan dengan tamu harus memastikan dirinya bersih dan wangi. Terutama pada bagian tangan yaitu kuku.

Ketika berhadapan dengan tamu tangan sering digunakan untuk memberikan penjelasan sebagai pendukung ketika berbicara (Gesture). Bagi seorang waiter kuku harus pendek, tidak boleh kotor, karena jika terlihat kotor akan terlihat jorok dan kotor. Hal tersebut bisa menyebabkan pandangan buruk dari tamu.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Hotel Keraton, staff yang bekerja pada bagian back office seperti accounting, sales & marketing, Guest service centre, dan bagian IT boleh menggunakan cat warna pada kukunya (Wanita), namun pada bagian operasional seperti Cashier, Receptionist, waitress, hostess, housekeeping tidak boleh menggunakan cat warna pada kukunya. Hanya boleh menggunakan cat kuku dengan berwarna bening / Gloosy, agar lebih terlihat bersih dan cerah.

Penerapan Bau Badan

Setiap orang yang bekerja pada dunia pariwisata, terutama pada bagian hospitality harus memastikan kebersihan dirinya. Tidak boleh memiliki bau badan, maka dari itu wajib menggunakan parfum. Parfum yang digunakan tidak boleh parfum yang terlalu menyengat dan mengganggu, karena dapat mengganggu kenyamanan tamu. Terutama pada bagian operasional, seorang waiter/waitress jika memiliki bau badan akan membuat tamu tersebut tidak nyaman dan waiter tersebut dapat dibidang kotor dan tidak bersih.

Dengan menggunakan parfum dapat menghilangkan bau badan, dan juga dapat

membuat semakin percaya diri ketika berhadapan dan berinteraksi dengan tamu.

Sepatu Pantofel

Sepatu pantofel merupakan point grooming berikutnya. Bekerja pada dunia perhotelan wajib menggunakan pantofel, pantofel yang digunakan harus berwarna hitam. Marriott International menetapkan standard sepatu pantofel pada setiap associatesnya, yaitu :

- a) Berwarna hitam
- b) Tinggi hak sepatu minimal 3cm (wanita)
- c) Sepatu pantofel bertali (Pria)
- d) Tidak boleh ada design garis-garis atau pattern (Polos)
- e) Ketika berjalan tidak menimbulkan bunyi

Setiap associates wajib memastikan sepatunya bersih dan selalu disemir, itu merupakan SOP dari Keraton at The Plaza Hotel. Jika ada staff yang melanggar atau tidak menghiraukan hal tersebut maka akan dikenakan teguran berupa point. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan citra yang baik dihadapan tamu.

Pemeliharaan Jambang

Marriott associates yang bekerja pada bagian operasional tidak boleh memiliki jambang, kumis, dan jenggot. Maka dari itu saat prepare bekerja, harus memastikan jambang, kumis ,dan jenggot sudah dicukur bersih dan licin. Karena jika memiliki hal tersebut akan terlihat berantakan dan tidak rapih. Maka dari itu seorang hotelier harus rutin dan peduli terhadap kerapihan dan kebersihan dirinya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, di Keraton at The Plaza hotel seluruh associatesnya memiliki kebersihan dan kerapian yang baik, terutama pada bagian jenggot dan kumis, tidak ada satupun staff yang memelihara jenggot dan kumisnya.

Bau Mulut

Ketika berinteraksi atau berbicara langsung dengan tamu, kita harus memastikan nafas kita segar, bau mulut bisa mengganggu tamu. Maka dari itu sebagai seorang waiter harus selalu menjaga kesegaran dan kebersihan mulut. Dengan cara rajin menggosok gigi, menggunakan penyegar mulut, agar lebih tika berbicara dengan tamu. Ketika berinteraksi jarak berbicara juga harus dijaga, tidak boleh terlalu dekat, dan tidak boleh terlalu jauh. Jika terlalu dekat akan sangat terlihat tidak etis, dan sebaliknya jika terlalu jauh akan sulit untuk mendengar apa yang dijelaskan oleh tamu, dan dapat menimbulkan kesalah pahaman.

Makeup Sederhana

Makeup merupakan pendukung untuk memaksimalkan penampilan seseorang. Hotel Keraton mewajibkan kepada staff wanita untuk selalu menggunakan makeup, namun makeup yang digunakan tidak boleh terlalu mencolok, tidak boleh terlalu menor dan norak. Hal ini dikecualikan untuk bagian kitchen, karena hal tersebut akan mengganggu staff ketika sedang bekerja didalam dapur, dengan hawa yang panas, dan lembab.

Sedangkan untuk staff pria tidak diwajibkan make up, namun diusahakan

untuk selalu menjaga kebersihan wajahnya. Seperti selalu mencuci muka, sebelum atau sesudah bekerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian berjudul Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji Pada *Food & Beverage Service* di Keraton At The Plaza Hotel dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dilihat dari hasil penelitian pelaksanaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah bagaimana waiter dan waitress dalam menerapkan standar Grooming pada Hotel Keraton at The Plaza. Dalam penerapannya sudah hampir semua indicator yang peneliti jelaskan diatas sudah diterapkan, dan sudah bisa dinilai bahwa pramusaji di Hotel Keraton sudah terlihat profesional.
2. Hal ini dapat dilihat juga oleh penilaian tamu pada situs e-commerce seperti Trip advisor, Traveloka, Booking.com, dan situs resmi Keraton at The Plaza. Dengan image yang sudah baik ini maka Hotel Keraton sangat layak dinobatkan sebagai Hotel bintang 5 (*****) yang sudah berstandar international, lebih tepatnya sesuai dengan standar *Marriott International*.

Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan informan, informan banyak menyebutkan beberapa kendala yang terjadi. Namun pihak hotel sudah mengantisipasi, dan sudah memberi solusi untuk pemecahan kendala tersebut. Karena

jika image hotel buruk, maka akan mendapat sorotan yang baik, negative dari para tamu-tamu yang pernah menginap di Hotel Keraton at The Plaza. Berdasarkan kendala-kendala yang dihadapi oleh informan, mulai dari kendala individu, team, management, dapat disimpulkan bahwa wawasan atau penerapan yang telah diterapkan oleh management sudah tepat dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang baik, disiplin, bertanggung jawab, dan berskill.

Pelayanan pramusaji merupakan hal penting yang dapat membuat tamu merasa puas dan senang, karena apa yang dilakukan staff itulah yang akan diingat oleh setiap tamu itu dan akan menggambarkan bagaimana hotel tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis menyampaikan beberapa saran terkait dengan Penerapan Grooming Sebagai Standar Profesionalisme Pramusaji Pada *Food & Beverage Service* di Keraton At The Plaza Hotel :

1. Bagi setiap section dalam Food and Beverage Service wajib menerapkan grooming yang telah ditentukan oleh pihak hotel dan oleh pihak perusahaan. Hal ini diterapkan untuk menghasilkan citra yang baik, dan untuk mengikuti SOP dengan sesuai.
2. Bagi staff di Hotel Keraton at The Plaza diharapkan untuk selalu menjaga SOP grooming, terutama bagi seorang pramusaji atau waiter. Harus memiliki grooming yang baik.
3. Kepada management untuk terus memberikan motivasi, dorongan, serta

peraturan yang lebih tegas untuk menerapkan SOP grooming yang sesuai dengan standar perusahaan.

Kepada seluruh staff diharapkan untuk selalu menjaga fasilitas yang telah diberi oleh pihak hotel, hal ini guna untuk tetap menjaga grooming yang telah diterapkan di Hotel Keraton at The Plaza

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abdul Rahman.2005.*Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, suharsimi.2006.*Prosedur Penelitian*.Jakarta:Rineka Cipta.
- Bagyono.2005.*Pariwisata & perhotelan*.Bandung:Alfabeta.
- Edison,Emron.2016.[Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi](#).Bandung:Alfabeta
- Guntur dan Yulianto.2015.*Upaya Profesionalisme Kerja Waiter Untuk Peningkatan Pelayanan Tamu Di The Grand Palace Hotel Yogyakarta*.Volume 6:90
- H. Marsum Widjojo Atmojo dan Hj. Siti Fauziah.2016.*Professional Waiter*.Yogyakarta:Andi Offset.
- Marsum WA.2005.*Restoran dan Segala Permasalahannya*.Jakarta:Andi Publisher.
- Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.86/HK.501/MKP/201 BAB I Pasal 1.
- RS Damardjati.2005.*Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*.Jakarta.PT Malta Printindo.
- Sugiyono.2005.*Metode Penelitian Administrasi*.Bandung:Alfabeta
- Sulastiyono, Agus.1999.*Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.Bandung:Alfabeta
- Sulastiyono.2008.*Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.Bandung: Alfabeta.
- Suwarsono.2010. *Banquet Operation*.Jakarta:Erlangga.
- Undang-Undang RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan dalam BAB VI Pasal 14 Ayat 1.
- Undang-Undang RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan Pasal 1 Ayat 6.
- Utama, I Gusti Bagus.2012.*Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*.Yogyakarta:ANDI
- Wardiyanta.2006.*Metode penelitian pariwisata*.Jakarta:Andi Publisher