

## ABSTRAK

Dalam industri jasa, sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting karena jasa pada dasarnya merupakan suatu produk pelayanan. Untuk menghasilkan suatu pelayanan yang baik, dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Hal ini juga berlaku dalam pengelolaan sebuah hotel. Sumber daya manusia yang bertanggung jawab terhadap pelayanan diwajibkan berpenampilan baik sebagai representasi dari perusahaan tersebut. Penampilan karyawan atau yang lebih dikenal dengan *grooming* menjadi hal yang sangat vital. Namun, di Hotel Dorsett Grand Subang ditemukan bahwa kebijakan *grooming standard* belum diterapkan secara menyeluruh di setiap departemen operasional seperti *Front Office*, *F&B service*, *Kitchen*, dan *Housekeeping*. Laporan ini bertujuan untuk membahas kebijakan standar penampilan dan penerapan standar penampilan karyawan operasional sebagai bagian dari kebijakan human resources di hotel Dorsett Grand Subang, agar penampilan karyawan dapat terlihat lebih baik dalam menunjang kualitas pelayanan. Laporan ini menyajikan gambaran mengenai kebijakan serta implementasi standar penampilan karyawan operasional berdasarkan kebijakan hotel, serta memberikan solusi untuk peningkatan konsistensi pelaksanaannya. Solusi tersebut mencakup pembuatan peraturan tertulis, sosialisasi kebijakan, peningkatan komunikasi antar departemen, serta evaluasi berkala untuk memastikan konsistensi penerapan standar penampilan di seluruh departemen operasional.

**Kata Kunci:** Pelayanan, sumber daya manusia, *grooming standard*, karyawan operasional, perhotelan