

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia usaha terdiri dari usaha yang menghasilkan barang dan usaha yang menghasilkan jasa. Sumber daya manusia menjadi hal yang penting pada setiap dunia usaha. Menurut Gomes (1997) dalam Hamali (2023) sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia. Sumber daya manusia mencakup individu yang bekerja di dalam organisasi, sementara sumber daya non-manusia mencakup berbagai elemen seperti money, machine, material, modal, method, market. Keenam unsur ini dikenal dengan akronim 6M.

Imanina *et al.* (2024) mengungkapkan bahwa di dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, apa yang dirasakan atau dilihat oleh pelanggan akan membentuk persepsi pribadi yang dianggap sebagai kebenaran. Persepsi ini yang kemudian akan mempengaruhi sikap dan perilaku pelanggan, baik terhadap individu yang melayani maupun terhadap citra perusahaan. Kesan pertama atau yang sering disebut sebagai *first moment of truth* atau *first impression* menjadi hal yang sangat penting dalam industri jasa.

Industri yang bergerak di bidang jasa mencakup transportasi, keuangan, kesehatan, pendidikan, dan pariwisata. Salah satu sektor pariwisata yang mengalami pertumbuhan pesat adalah sektor perhotelan. Hotel sendiri merupakan jenis usaha yang menyediakan layanan akomodasi berupa kamar yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung seperti makanan dan minuman, serta layanan lainnya.

Pada dasarnya, hotel harus mampu menciptakan suasana yang nyaman, aman, dan terawat bagi setiap tamu. Untuk mencapai hal tersebut, kinerja dan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam operasional hotel. Karena hotel termasuk dalam kategori industri yang bergerak di bidang jasa, maka mutu pelayanan menjadi kunci utama untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan dan membangun reputasi yang baik. (Mularsi dan Farika, 2022)

Menurut Darsono dan Tjatjuk dalam Hubner *et al.* (2022), orang yang bekerja di hotel atau restoran sebaiknya selalu menjaga penampilannya agar terlihat rapi, bersih, dan menarik. Hal ini penting untuk menciptakan kesan yang baik dari tamu, dan tamu merasa nyaman sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dorsett Grand Subang merupakan hotel bintang lima di Subang Jaya, Malaysia. Hotel tersebut merupakan tempat penulis melaksanakan praktek kerja magang selama 2 semester. Penulis melaksanakan praktik kerja magang pada bagian

Human Resources Department (HRD) atau Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .

Selama penulis melaksanakan praktik kerja magang, ditemukan bahwa adanya kekurangan dalam penerapan standar penampilan terutama standar penampilan pada departemen operasional, seperti front office, F&B service, kitchen, dan housekeeping. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam penerapan kebijakan yang seharusnya berlaku merata.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk menyusun laporan praktik kerja magang yang membahas tentang standar penampilan karyawan operasional di hotel Dorsett Grand Subang sebagai salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh departemen sumber daya manusia.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Sehubungan dengan judul yang dipilih, rumusan masalah ditentukan sebagai berikut :

1. Bagaimana kebijakan standar *grooming* di Hotel Dorsett Grand Subang saat ini?
2. Bagaimana penerapan standar *grooming* karyawan operasional seperti front office, F&B service, kitchen, dan housekeeping di Hotel Dorsett Grand Subang?
3. Apa kendala yang menyebabkan standar *grooming* belum diterapkan secara menyeluruh di departemen operasional di Hotel Dorsett Grand Subang?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah yang ditentukan, tujuan penelitian dikemukakan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kebijakan standar *grooming* di Hotel Dorsett Grand Subang saat ini
2. Untuk mengetahui penerapan standar *grooming* oleh karyawan operasional seperti front office, F&B service, kitchen, dan housekeeping di Hotel Dorsett Grand Subang
3. Untuk mengidentifikasi kendala dan solusi dari standar *grooming* yang belum diterapkan secara menyeluruh di departemen operasional.

1.4 Penjadwalan Kerja

Durasi pelaksanaan kerja praktek yang dilakukan penulis yaitu enam bulan, dimulai dari tanggal 17 Oktober 2024 sampai 8 April 2025. Dikategorikan dalam bagian manajemen, sistem kerja yang berlaku adalah 5 hari kerja dan 2 hari libur,

dengan 9 jam kerja dan 1 jam istirahat setiap harinya dari pukul 8.30 pagi hingga pukul 17.30 sore.