

<https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jpkmi>

<https://journal.amikveteran.ac.id/>

PELATIHAN DASAR-DASAR LAYANAN PENAMPILAN DIRI DI RESTORAN BAGI YAYASAN EMMANUEL

Jimmy Situmorang¹, Vasco Adato H.², V. Nonot Yuliantoro³,
Rayyani Hasan⁴, dan Steven Sunar⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Pariwisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan,
Universitas Pelita Harapan, Tangerang

Email: jimmy.mhs@uph.edu

ABSTRAK

Potensi pariwisata yang terbilang besar ini dapat dilihat dari meningkatnya kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara dari tahun ke tahun menurut Statistik Kepariwisata (2015). Aturan pemerintah dari Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM.001/MPEK/201 mengenai standar untuk menjamin kualitas produk dan layanan sebuah hotel atau restoran dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen. pelatihan dasar-dasar layanan di restoran bagi siswa Yayasan Emmanuel mengenai penampilan diri ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan bekal secara teori dan praktik mengenai penampilan diri seorang pramusaji saat di restoran dan ketika berhadapan langsung dengan tamu. Pelaksanaan dilakukan secara daring melalui platform google meet sebagai penunjang kegiatan yang bisa diakses dengan mudah oleh setiap orang. Terdapat tahap persiapan dan tahap pelaksanaan (pelatihan daring). Kegiatan Pelatihan Dasar-Dasar Layanan Penampilan Diri di Restoran bagi Siswa/i Yayasan Emmanuel berjalan dengan baik dan sistematis sesuai dengan susunan acara yang sudah dibuat. Sesi pre-test dan post-test memiliki sepuluh pertanyaan yang sama. Oleh karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05, maka membuktikan perbandingan nilai tersebut valid. Sehingga, diharapkan ada keberlanjutan dari kegiatan pelatihan ini agar siswa/i dapat memperdalam materi dengan lebih baik dan mempraktikkannya secara langsung pada bidang ini.

Kata Kunci: Dasar-dasar layanan, penampilan diri, pramusaji, pelatihan

ABSTRACT

This relatively large tourism potential can be seen from the increase in tourist visits both foreign and domestic from year to year according to Tourism Statistics (2015). Government regulations from the Minister of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia number PM.53/HM.001/MPEK/201 regarding standards to ensure the quality of products and services of a hotel or restaurant with the aim of meeting consumer needs. This training on the basics of service in restaurants for Emmanuel Foundation students regarding personal grooming is carried out with the hope of providing theoretical and practical provisions regarding the appearance of a waiter at a restaurant. The implementation is carried out online through the Google Meet platform as a support for activities that can be easily accessed by everyone. There is a preparation stage and an implementation stage (online training). The Training Activity on the Basics of Personal Grooming Services in Restaurants for Students of the Emmanuel Foundation went well and systematically according to the schedule of events that had been made. The pre-test and post-test sessions had the same ten questions. Because the significance value is less than 0.05, it proves that the comparison value is valid. So, it is hoped that there will be a continuation of this training activity so that students can deepen the material better and practice it directly in this field.

Key Words: Basic of Services, personal grooming, waiters, training

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi industri jasa yang berpengaruh dalam perekonomian Indonesia. Potensi pariwisata yang terbilang besar ini dapat dilihat dari meningkatnya kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara dari tahun ke tahun menurut Statistik Kepariwisata (2015). Tidak heran apabila Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menggalakkan pembangunan dan pengembangan industri pariwisata sebagai bentuk untuk memenuhi kebutuhan wisata dari produk dan layanan sektor pariwisata yang terlibat dalam industri ini.

Peningkatan wisata menurut Badan Pusat Statistik pada rentang tahun 2016 sampai 2018 naik sebanyak 50% wisatawan ke Indonesia. Pariwisata sendiri merupakan industri multisektor yang dapat mempengaruhi sektor industri lain di sekitarnya seperti hotel, tempat wisata, desa wisata, dan bahkan ke restoran. Kunjungan restoran turut meningkat menurut statistik dari Databoks (2020), peningkatan dan penurunan konsumen bisa terjadi setiap bulannya. Pada kota-kota besar seperti Jabodetabek, Makassar, Medan, dan Surabaya, pada bulan Juli 2020 tingkat kunjungan restoran terbanyak ada pada Jabodetabek yaitu 34%, kemudian pada Agustus 2020 meningkat menjadi 54% untuk kunjungan rata-rata restoran di Jabodetabek.

Tingkat kunjungan ke restoran didapat berdasarkan kepuasan konsumen di restoran tersebut. Seperti yang dinyatakan oleh Kotler dan Armstrong (2012), selain kualitas produk, adanya kualitas layanan yang baik dapat menjadi kunci suatu usaha produk ataupun industri jasa yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Pelayanan dari jasa yang ditawarkan dalam restoran, diperankan oleh seorang pramusaji. Sehingga, mutu Sumber Daya Manusia di restoran harus lebih dikembangkan dan dilatih untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Aturan pemerintah dari Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM.001/MPEK/201 mengenai standar untuk menjamin kualitas produk dan layanan sebuah hotel atau restoran dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen. Dari peraturan ini dapat dilihat pemerintah sudah memiliki ketetapan untuk sumber daya manusia yang kompeten di bidang hotel dan restoran.

Penting bagi pramusaji untuk memiliki keterampilan pelayanan yang bisa didapatkan melalui teori, pengalaman, kerja, pelatihan, dan lain sebagainya. Untuk itu, calon pramusaji harus memiliki bekal pengetahuan mengenai pelayanan di restoran. Adanya pelatihan dasar-dasar layanan di restoran bagi Yayasan Emmanuel ini bertujuan untuk memberikan teori dasar dan praktik dasar mengenai situasi nyata restoran yang akan terjadi saat terjun langsung di lapangan. Pelatihan ini juga dapat bermanfaat bagi mereka yang ingin mendapatkan

kesempatan memperoleh pelatihan dasar-dasar layanan ini yang meliputi penampilan diri, kebersihan dan sanitasi, penataan meja, dan langkah melayani tamu di restoran.

Secara umum, penampilan diri menjadi manfaat bagi semua orang karena bertujuan untuk merawat atau memelihara diri sendiri dengan tujuan untuk menumbuhkan citra diri yang dapat dilihat secara keseluruhan, serta kualitas diri untuk dapat melakukan dan menampilkan sesuatu dengan benar (Hanum, 2021). Industri seperti perhotelan dan/atau restoran sangat memperhatikan adanya penampilan diri, terutama mereka yang bekerja di garda depan seperti resepsionis dan pramusaji, karena penampilan seseorang akan dilihat langsung oleh tamu dan itu menunjukkan citra dari hotel atau restoran tersebut secara tidak langsung. Jika penampilan diri seorang pramusaji bersih dan rapi, maka akan membawa banyak manfaat kepada tamu atau pun pramusaji itu sendiri, seperti merasa percaya diri, dipandang memiliki penampilan yang baik, serta penampilan diri itu membawa citra hotel pada diri pramusaji.

Pelatihan dasar-dasar layanan di restoran bagi siswa Yayasan Emmanuel mengenai penampilan diri ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan bekal secara teori dan praktik mengenai penampilan diri seorang pramusaji saat di restoran dan ketika berhadapan langsung dengan tamu. Kelak siswa/siswi Yayasan Emmanuel sudah memiliki pengetahuan dasar mengenai layanan di restoran dan gambaran besar mengenai kasus nyata yang terjadi di restoran. Sehingga, bekal pengetahuan ini dapat digunakan apabila siswa Yayasan Emmanuel ingin mendalami industri ini dengan baik dan memiliki pedoman atau pegangan sebagai permulaan karir mereka di masa depan.

METODE

Pelaksanaan dilakukan secara daring melalui platform *google meet* sebagai penunjang kegiatan yang bisa diakses dengan mudah oleh setiap orang. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan untuk kegiatan ini, yaitu tahap persiapan yang dimulai dengan mempersiapkan modul pembelajaran mengenai penampilan diri, pembuatan ppt, *pre-test*, *post-test*, dan video pembelajaran. Lalu, tahap pelaksanaan, yaitu pelatihan dasar dan pemaparan materi oleh instruktur kepada siswa/siswi Yayasan Emmanuel. Selain memaparkan materi secara lisan, instruktur juga menunjukkan secara virtual cara berpenampilan diri yang baik dan beberapa hal yang harus diperhatikan seperti bentuk dasi, aroma tubuh, dan penataan rambut. Hal ini berguna untuk menjawab kebutuhan siswa/siswi Yayasan Emmanuel mengenai ketertarikannya terhadap materi penampilan diri seperti:

1. Pentingnya penampilan diri terhadap diri sendiri, restoran, dan tamu;
2. Manfaat merawat dan memelihara penampilan diri;
3. Cara memelihara penampilan diri;

4. Standar atau ketentuan penampilan diri pramusaji yang baik di restoran;
5. Pengalaman nyata yang terjadi oleh pramusaji di restoran.

Sasaran pelatihan dasar penampilan diri di restoran ini ditujukan kepada 30 siswa/i di Yayasan Emmanuel. Pelatihan ini akan dilakukan secara *online* dan dipraktikkan secara *offline*, sehingga terdapat dua sesi pada PkM ini, pertama akan dilaksanakan metode *online* dengan menggunakan *google meet*, setelah itu akan dilakukan presentasi oleh instruktur dengan membawa materi penampilan diri, video singkat mengenai cara berpenampilan diri bagi pramusaji di restoran, sesi tanya jawab, dan sesi *games*. Kedua, terdapat metode *offline* yang dilakukan oleh instruktur di tempat Yayasan Emmanuel untuk menunjukkan cara-cara berpenampilan diri yang baik dari segi kepala, badan, tangan, dan kaki.

Apabila pelatihan sudah selesai dilakukan, maka akan dilakukan sesi *feedback* untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan ini terhadap pengetahuan baru bagi siswa/i Yayasan Emmanuel, tentunya dinilai juga dari *pre-test* dan *post-test* yang sudah dilakukan selama sesi pengajaran berlangsung. Tidak hanya itu, hasil pengujian ini akan dilakukan dengan olah data menggunakan SPSS untuk mengetahui nilai signifikansinya pada sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan. Metode olah data ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui validitas dari data pengujian yang dilakukan selama *pre-test* dan *post-test* dengan nilai-nilai dari jawaban yang sudah diisi oleh siswa/i Yayasan Emmanuel. Kemudian, data yang sudah diolah ini akan dibuat kesimpulannya mengenai pengaruh pelatihan dasar penampilan diri terhadap perkembangan pengetahuan dan ketertarikan siswa/i Yayasan Emmanuel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pengukuran pemahaman dan peningkatan pemahaman siswa/i Yayasan Emmanuel dapat dilihat pada tabel di bawah ini,

Tabel 1. Perbandingan Nilai Tengah (Mean)

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	PRE-TEST	86.67	18	10.847	2.557
	POST-TEST	95.00	18	6.183	1.457

Terlihat bahwa nilai mean antara *pre-test* (86,67) dan *post-test* (95,00) mengalami peningkatan, sehingga hal ini membuktikan adanya peningkatan pemahaman siswa/i dari sebelum dilakukan pemaparan materi dan sesudah pemahaman materi sehingga siswa/i dapat menjawab hasil test dengan adanya peningkatan jawaban yang benar. Data ini diperoleh dari perhitungan hasil pengisian jawaban oleh siswa/i Yayasan Emmanuel mengenai materi Penampilan Diri oleh pramusaji restoran. Sehingga, terbukti bahwa siswa/i Yayasan Emmanuel dapat menerapkan materi Penampilan Diri sesudah dilakukan pelatihan dasar layanan.

Hasil perbandingan nilai mean akan lebih valid jika melihat dari nilai signifikansi dari perbandingan *pre-test* dan *post-test* yang dilakukan. Nilai signifikansinya seperti yang dapat dilihat pada tabel signifikansi di bawah ini,

Tabel 2. Nilai Signifikansi

Paired Samples Test

Pair 1	PRE TEST - POST TEST	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
		-8.333	12.005	2.830	-14.303	-2.363	-2.945	17	.009

Nilai signifikansi $0,009 < 0,05$ maka terdapat pengaruh atau terbukti bahwa adanya perbedaan sebelum dan sesudah dilakukannya pemaparan materi. Oleh karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05, maka membuktikan perbandingan nilai tersebut valid. Sehingga, pelatihan dasar-dasar layanan di restoran bagi siswa/i Yayasan Emmanuel ini dapat dikatakan berhasil dengan adanya peningkatan pemahaman siswa/i sebelum dan sesudah pemaparan materi dalam menjawab *pre-test* dan *post-test* yang disediakan.

Pembahasan

Kegiatan Pelatihan Dasar-dasar Layanan di Restoran bagi Siswa/i Yayasan Emmanuel dengan materi Penampilan Diri berjalan dengan baik dan sistematis sesuai dengan susunan acara yang sudah dibuat. Pembukaan acara dilakukan dengan menyiapkan situs *google meet* dan memastikan setiap orang terkait memiliki internet yang lancar agar dapat melaksanakan pelatihan dengan lancar. Materi penampilan diri dipaparkan oleh beberapa instruktur yang berkompetensi di bidang *Food and Beverage Service* dengan panduan dari modul pembelajaran yang sudah dibuat sebelumnya. Isi dari pemaparan yang disampaikan adalah definisi dari penampilan diri (*personal grooming*), manfaat merawat dan berpenampilan, cara penampilan diri pria yang baik dan benar, cara penampilan diri wanita yang baik dan benar, contoh nyata berpenampilan diri yang sesuai standar restoran, cara menata rambut, jenis riasan wajah untuk pramusaji wanita, pakaian dan aksesoris lain yang dibutuhkan oleh pramusaji secara umum, dan sesi pengisian *pre-test* sebelum pemaparan materi, serta pengisian *post-test* setelah dipaparkannya materi.

Kemudian, untuk menurunkan ketegangan selama pemaparan materi, terdapat sesi cara membuat dasi dengan simpul dasar yang mudah diikuti dan diajarkan oleh instruktur secara langsung. Setelah itu, siswa/i dapat mengikuti arahan pemakaian dasi tersebut. Adanya pengajaran dasi ini membuat siswa/i dapat lebih mengetahui bagaimana bentuk dasi yang tepat dan cara memakai dasi yang tepat. Selain itu, terdapat pula *games* lomba memakai dasi, dan tanya jawab, sehingga siswa/i dapat mendengarkan materi yang dipaparkan dengan baik untuk mendapatkan poin dalam permainan tersebut. Bagi siswa/i yang dapat menjawab dan memenangkan lomba memakai dasi, maka akan mendapatkan hadiah yang sudah disiapkan untuk pemenang lomba dan tanya jawab tersebut.

Sesi *pre-test* dan *post-test* memiliki sepuluh pertanyaan yang sama. *Pre-test* digunakan untuk mengukur pemahaman siswa/i Yayasan Emmanuel sebelum pemaparan materi mengenai penampilan diri. *Post-test* digunakan untuk melihat peningkatan pemahaman siswa/i Yayasan Emmanuel setelah dilakukan pemaparan materi. Sepuluh pertanyaan yang mewakili keseluruhan materi penampilan diri, sebagai berikut: 1. Penampilan seseorang dari ujung rambut sampai dengan ujung kaki dimulai dari kebersihan tubuh dan kerapihan pribadi, cara berpakaian sampai dengan tutur kata dan sopan santun merupakan pengertian dari?, 2. Arti grooming adalah?, 3. Manakah di bawah ini yang TIDAK termasuk dalam grooming?, 4. Bagi pramusaji perempuan, manakah penataan rambut yang baik dan benar?, 5. Sepatu apa yang baik digunakan untuk pramusaji pria?, 6. Di bawah ini manakah apron/ celemek seorang pramusaji yg benar?, 7. Motif dan warna dasi apa yang umumnya digunakan pramusaji pria?, 8. Kaos kaki seperti apa yang tepat digunakan untuk pramusaji pria?, 9. Di bawah ini manakah penampilan kuku yang benar untuk pramusaji?, dan 10. Riasan wajah seperti apa yang tepat untuk pramusaji wanita?

SIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat mengenai Pelatihan Dasar-dasar Layanan di Restoran bagi Siswa/i Yayasan Emmanuel materi Penampilan Diri (*Personal Grooming*) berhasil memberikan pengetahuan mengenai cara berpenampilan diri sebagai pramusaji di restoran dan berhasil memberikan pelatihan mengenai kebutuhan umum yang diperlukan seorang pramusaji baik dari menata rambut, rias wajah, aroma tubuh, cara menggunakan dasi, dan lain sebagainya. Kegiatan ini juga berhasil meningkatkan minat siswa/i yang ingin berkarir di bidang *food and beverage service*. Sehingga, diharapkan ada keberlanjutan dari kegiatan pelatihan ini agar siswa/i dapat memperdalam materi dengan lebih baik dan mempraktikkannya secara langsung agar memiliki bekal pengetahuan untuk bekerja pada bidang ini di masa yang akan mendatang untuk dapat diterapkan secara nyata pada saat bekerja nanti. Tim mendapatkan beberapa poin penting dari hasil *feedback* yang diberikan siswa/i agar menjadi rekomendasi untuk kegiatan pelatihan selanjutnya seperti, perlu mengorganisir pelatihan dengan lebih baik, serta aplikasi *google meet* yang menjadi kesulitan bagi beberapa siswa/i karena perangkat yang terbatas. Jika melihat dari antusias siswa/i Yayasan Emmanuel, 100% menjawab akan hadir kembali apabila ada pelatihan seperti ini lagi, sehingga poin-poin yang belum cukup memuaskan sebelumnya dapat lebih diperhatikan agar membuat pelatihan yang memuaskan dan bermanfaat bagi masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tim penulis dan panitia mengucapkan terima kasih kepada pihak LPPM Universitas Pelita Harapan atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melakukan pelatihan ini (PM-032-M/FPar/IV/2022) dalam bentuk Pengabdian kepada Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aruan dan Ellen. (2022). *PENGARUH SUASANA RESTORAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI KE RESTORAN VEGETARIAN DI KOTA BATAM*. 5(2). 2008-2024. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.733>
- Badan Pusat Statistik. (n.d). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Menurut Kebangsaan (Orang)*, 2016-2018. <https://www.bps.go.id/indicator/16/1821/3/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-ke-indonesia-menurut-kebangsaan.html>
- Denny, A., Liyushiana, dkk. (2021). *PELATIHAN TATA KELOLA PARIWISATA DENGAN PENDEKATAN CHSE BAGI PELAKU PERHOTELAN DI KOTA MEDAN*. 4(2). 292-299. <https://doi.org/10.24198/kumawula.v4i2>
- Hanum, Fitri Yunifar. (2021). *Mengapa Grooming Penting Ketika Bekerja?*. <https://quadrasienergi.wixsite.com/quadrasienergi/post/mengapa-grooming-penting-ketika-bekerja>
- Hermawan, H., dkk. (2018). *Upaya Mewujudkan Wisata Edukasi di Kampung Tulip Bandung*. 45-54.
- Jafar, Muhammad. (2018). *PENGARUH ETIKA DAN PENAMPILAN PEGAWAI HOTEL TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA HOTEL FOUR POINT BY*

SHERATON MAKASSAR. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1020-Full_Text.pdf

Jayani, Dwi Hadya. (2020). *Pengunjung Restoran Meningkat di Kota-kota Besar Indonesia.* <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/14/pengunjung-restoran-meningkat-di-kota-kota-besar-indonesia>

Kemenparekraf. (2020). *Statistik Usaha Restoran.* <https://kemenparekraf.go.id/statistik-usaha-restoran>

Leewellyn, Vincent Sylvester, dkk. (2019). *Peningkatan Kompetensi SDM Bidang F&B Service pada Usaha Makanan dan Minuman Di Kawasan Puncak Kab. Bogor.* 2(1).

Putro, Shandy Widjoyo, dkk. (2014). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA.* 2(1). 1-9.

Salambue, R., dkk. (2020). *PENGEMBANGAN DAYA TARIK OBJEK WISATA TELUK JERING KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR.* 4(1). 9-18.

Sitorus, N., Juliana, dan Aldo Leonardo. (2021). *SOSIALISASI PERKEMBANGAN USAHA FOOD AND BEVERAGE DI MASA PANDEMI COVID-19 KEPADA SISWA-SISWI SMK PARIWISATA.* 1(1). 134-147.

Yakup, Anggita Pratama dan Tri Haryanto. (2019). *PENGARUH PARIWISATA TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI INDONESIA.* 23(2). 39-47.