

**TINJAUAN PENERAPAN STANDAR *GROOMING FRONT OFFICE* DI
HOTEL *THE AXANA* PADANG**



**Oleh :
NOVIA KRISTINA TAMBUNAN
1102285/2011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

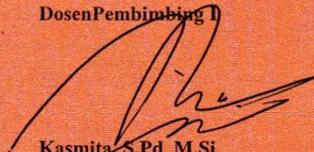
**TINJAUAN PENERAPAN STANDAR *GROOMING FRONT OFFICE* DI
HOTEL *THE AXANA* PADANG**

NOVIA KRISTINA TAMBUNAN

**Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Novia Kristina Tambunan Untuk
Persyaratan Wisuda Periode September 2015 dan Telah Disetujui/Diperiksa
Oleh Kedua Dosen Pembimbing**

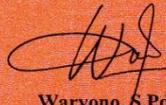
Padang, Agustus 2015

Dosen Pembimbing I



**Kasmita, S.Pd, M.Si
NIP. 19700924 200312 2001**

Dosen Pembimbing II



**Warvono, S.Pd, MM.Par
NIP. 19810330 200604 1003**

TINJAUAN PENERAPAN STANDAR *GROOMING FRONT OFFICE* DI HOTEL *THE AXANA* PADANG

Novia Kristina Tambunan¹, Kasmita², Waryono²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FT Universitas Negeri Padang
email: noviakristina101@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana* Padang. Penelitian ini terdiri dari 5 indikator *standar grooming* yaitu: kebersihan dan kerapian diri (*personal hygiene*), sikap ramah (*attitude*), mengucapkan salam (*greeting*), sopan berbicara (*polite*), menyambut tamu (*welcome guest*). Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah tamu yang menginap dan berkunjung di Hotel *The Axana* Padang pada bulan Januari 2014 sampai Desember 2014, dengan jumlah rata-rata tamu sebanyak 20.543 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *insidental sampling* sebanyak 95 tamu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner yang menggunakan skala *Likert* dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tinjauan penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana* Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 90,41 yang berada pada rentang 70 - <93,3, dan untuk seluruh indikator standar *grooming* tergolong kurang baik.

Kata kunci: Standar *Grooming*, Karyawan, *Front Office*, Tamu

Abstract

The purpose of research is the application observation grooming standard front office in The Axana Hotel Padang City. This research consists of five indicators are: *personal hygiene*, *attitude*, *greeting*, *polite*, *welcome guest*. This type of research is descriptive research using survey method. Population in this research is guest have stayed and visit in The Axana Hotel Padang on January 2014 until Desember 2014 amounted to 20.543 guest. Sampling technique is non probability sampling, using *insidental sampling*. Sample number in this research amounted to 95 guest. Data collection using a questionnaire based on a *Likert* scale that tested for validity and reliability. Based on the results of the study concluded that in general the application observation grooming standard front office in The Axana Hotel Padang City good less in mean 90,41 between range 70 - < 93, and for all indicators about grooming standard good less all.

¹Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2015

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

Key Word: Grooming Standar, Employee, Front Office, Guest

A. Pendahuluan

Semua hotel di Kota Padang dituntut untuk memperhatikan standar *grooming* yang akan diberikan terhadap tamu. Karena tamu adalah konsumen yang menginginkan pelayanan terbaik untuk kebutuhan yang diinginkan, sehingga tamu merasa nyaman dan senang menginap di Hotel tersebut. menurut Sujatno (2008: 33), ”*Grooming* adalah kerapian, baik yang di dalam maupun yang di luar, yang di dalam menyangkut sifat yang peduli kebersihan, tidak jorok memiliki kebiasaan untuk rapi, sedangkan faktor luar merupakan tampilan yang tampak, seperti dalam berpakaian dan berdandan”. *Grooming* dalam Pelayanan prima adalah, penampilan diri tenaga pelayanan pada waktu bekerja, memberikan pelayanan kepada kolega dan pelanggan. Penampilan Diri (*grooming*) sangat penting dalam kehidupan sehari-hari.

Grooming dapat diartikan dengan tampak rapi, bersih dan menarik, baik berhubungan dengan tampilan diri sendiri maupun pakaian yang dikenakan oleh seorang *front office* hotel. Adapun indikator standar *grooming* menurut Darsono (2011: 2) yaitu “Kebersihan dan Kerapian Diri, Sikap Ramah, Mengucapkan Salam, Sopan Berbicara, Menyambut Tamu.”

Front office department merupakan salah satu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu. Menurut Darsono (2011: 1), *Front Office Department* dikenal “*The first and the last impression of the guest*”, yang artinya *front office department* memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani tamu. *Front office department* memiliki beberapa bagian tanggung jawab kerja, yang terdiri dari: *concierge*, *telephone operator*, *reservation*, dan yang terakhir yaitu *reception*. Menurut Soedarsono (2006: 2), *front office* adalah “kantor depan merupakan sebuah departemen hotel yang letaknya di bagian depan, tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*.”

Salah satu hotel yang harus memperhatikan standar *grooming* adalah Hotel *The Axana*. Hotel *The Axana* terletak di Jalan Bundo Kandung, Kota

Padang. Hotel ini merupakan hotel berbintang empat (****) dengan jumlah kamar 136 kamar. Pelayanan *front office* sebagai departemen yang memberi kesan pertama untuk tamu masih kurang baik. Berdasarkan pengamatan peneliti pada Pengalaman Lapangan Industri di Hotel *The Axana* periode Agustus - November 2014, peneliti mengamati karyawan *front office* di Hotel *The Axana* belum memenuhi kepuasan tamu, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dari tamu hotel mengenai keterlambatan tindakan karyawan *front office* saat menangani tamu yang ingin pindah kamar. Tamu ingin pindah kamar karena tamu ingin mendapatkan kamar yang bisa melihat *view* atau pemandangan luar dari kamarnya. Saat tamu ingin pindah kamar, karyawan *front office* sedang melayani tamu grup *check in*. Jadi tamu yang ingin pindah kamar tidak dapat dilayani permintaannya dengan segera. Selain itu adanya keluhan dari tamu hotel mengenai kurangnya sikap keramahan tamahan karyawan *front office* dalam melayani tamu di saat *check in* dan *check out* karena beberapa karyawan *front office* melayani tamu dengan sikap kurang senyum dan kurangnya *greeting* kepada tamu.

Selain itu di Hotel *The Axana* terdapat beberapa karyawan *front office* yang berpenampilan kurang rapi, dan belum ada keserasian atau kekompakan karena belum adanya *uniform* tetap karyawan *front office*. *Uniform* merupakan suatu kebanggaan yang menambah rasa percaya diri dalam melakukan pekerjaan.

Seorang FO yang tidak rapi dan tidak bersih akan mengakibatkan tamu berimage buruk terhadap hotel, tamu mungkin akan membatalkan niatnya untuk tinggal bila melihat penampilan staff yang tidak profesional, tidak sesuai dengan standar *grooming*, berbeda bila penampilan staff yang menawan dan rapi, yang kedua ini dapat memunculkan rasa hormat pada siapapun yang datang ke hotel tersebut. Menurut Sugiarto (2003) menjelaskan bahwa, "Penampilan diri seorang pelayan akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan pelayanan yang berkualitas baik atau tidak". Dalam hasil penelitian Procter dan Bambly by *Market Facts*, dalam Sugiarto menjelaskan bahwa faktor terbesar yang menyebabkan tamu datang

kembali ke hotel dikarenakan kebersihan/penampilan seorang *front office*. Mengingat sangat pentingnya standar *grooming* terhadap tamu dengan tujuan untuk mendeskripsikan pelayanan standar *grooming front office* yang diberikan terhadap tamu dan *grooming* tidak hanya memberikan rasa puas dan perhatian kepada tamu, tetapi lebih lanjut bertujuan agar tamu fanatik dengan pelayanan dan tamu merasa dirinya benar-benar diperhatikan dengan baik, supaya tamu selalu loyal terhadap perusahaan.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Penentu populasi dari penelitian ini adalah tamu yang menginap dan berkunjung di Hotel *The Axana Padang* pada bulan Januari 2014 sampai Desember 2014, dengan jumlah rata-rata tamu sebanyak 20.543 tamu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *insidental sampling*, dengan total sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), standar deviasi (S_{di}), dan diklasifikasikan menjadi 5 kategori menurut Arikunto (2010) yaitu:

$$\geq (M_i + 1,5 S_{di}) - \text{keatas} = \text{Sangat Baik}$$

$$(M_i + 0,5 S_{di}) - < (M_i + 1,5 S_{di}) = \text{Baik}$$

$$(M_i - 0,5 S_{di}) - < (M_i + 0,5 S_{di}) = \text{Cukup Baik}$$

$$(M_i - 1,5 S_{di}) - < (M_i - 0,5 S_{di}) = \text{Kurang Baik}$$

$$< (M_i - 1,5 S_{di}) - \text{kebawah} = \text{Tidak Baik}$$

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Nilai ideal tertinggi} + \text{Nilai ideal terendah})$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{Nilai ideal tertinggi} - \text{Nilai ideal terendah})$$

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Data Tinjauan Penerapan Standar *Grooming Front Office* Di Hotel *The Axana Padang*

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana* Padang diperoleh nilai rata-rata 90,41 berada pada rentang skor 70- < 93,3 skor maksimal 113 dan skor minimum 75 dengan kategori kurang baik. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Klasifikasi Variabel Penerapan Standar *Grooming Front Office* Di Hotel *The Axana* Padang Secara Keseluruhan

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	≥ 140	0	0
Baik	116,7 - < 140	0	0
Cukup Baik	93,3 - < 116,7	40	42,1
Kurang Baik	70 - < 93,3	55	57,9
Tidak Baik	< 70	0	0
Jumlah		95	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Selanjutnya hasil penerapan standar *grooming front office* dapat diurutkan berdasarkan indikatornya sebagai berikut:

a. Kebersihan dan Kerapian Diri (*Personal Hygiene*)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana* Padang ditinjau dari indikator Kebersihan dan Kerapian Diri (*Personal Hygiene*) diperoleh nilai rata-rata 42,01 berada pada rentang skor 32- < 42,7 skor minimum 32 dan skor maksimal 55 berada pada kategori kurang baik. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Klasifikasi Variabel Penerapan Standar *Grooming Front Office* Di Hotel *The Axana* Padang Ditinjau Dari Indikator Kebersihan dan Kerapian Diri (*Personal Hygiene*)

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$\geq 64,05$	0	0
Baik	53,4 - < 64,05	2	2,1
Cukup Baik	42,7 - < 53,4	44	46,3
Kurang Baik	32 - < 42,7	55	57,9
Tidak Baik	< 32	0	0
Jumlah		95	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

b. Sikap Ramah (*Attitude*)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana* Padang ditinjau dari indikator Sikap Ramah(*attitude*)diperoleh nilai rata-rata 17,42 berada pada rentang skor 16-<20skor minimum 12 dan skor maksimal 21 termasuk kategori kurang baik. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Klasifikasi VariabelPenerapan Standar *Grooming Front Officedi Hotel The Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Sikap Ramah(Attitude)*

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	≥ 24	0	0
Baik	20 - <24	15	15,8
Cukup Baik	16 - <20	60	63,1
Kurang Baik	12 - <16	20	21,1
Tidak Baik	<12	0	0
Jumlah		95	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

c. Mengucapkan Salam (*Greeting*)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai penerapan standar *grooming front officedi HotelThe Axana Padangditinjau dari indikator mengucapkan salam (*greeting*)* diperoleh nilai rata-rata 8,94 dengan rentang skor 7,95-<10,6 skor minimum 4 dan skor maksimal 13 berada pada kategori kurang baik.Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 4.

Tabel 4.Klasifikasi Skor Variabel Penerapan Standar *Grooming Front Officedi HotelThe Axana PadangDitinjau Dari Indikator Mengucapkan Salam (Greeting)*

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$\geq 16,05$	0	0
Baik	13,4- <16,05	0	0
Cukup Baik	10,6 - <13,4	36	37,9
Kurang Baik	7,95 - <10,6	51	53,7

Tidak Baik	<7,95	8	8,4
Jumlah		95	100

d. Sopan Berbicara (*Polite*)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai penerapan standar *grooming front officed* di Hotel *The Axana Padang* ditinjau dari indikator sopan berbicara (*polite*) diperoleh nilai rata-rata 16,29 berada pada rentang skor 16-<20 skor minimum 8 dan skor maksimal 24 dengan kategori cukup baik. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 5.

Tabel 5. Klasifikasi Variabel Penerapan Standar *Grooming Front Officed* di Hotel *The Axana Padang* Ditinjau Dari Indikator Sopan Berbicara (*Polite*)

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	≥ 24	1	1,1
Baik	20 - <24	12	12,6
Cukup Baik	16 - <20	48	50,5
Kurang Baik	12 - <16	25	26,3
Tidak Baik	<12	9	9,5
Jumlah		95	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

e. Menyambut Tamu (*Welcome Guest*)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana Padang* ditinjau dari indikator menyambut tamu (*welcome guest*) diperoleh nilai rata-rata sebesar 5,75 berada pada rentang skor 6-<8 skor minimum 3 dan skor maksimal 9 dengan kategori kurang baik. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 6.

Tabel 6. Klasifikasi Variabel Penerapan Standar *Grooming Front Office* di Hotel *The Axana Padang* Ditinjau Dari Indikator Menyambut Tamu (*Welcome Guest*)

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	≥ 12	0	0
Baik	10 - <12	0	0
Cukup Baik	8 - <10	12	12,6
Kurang Baik	6 - <8	44	46,3
Tidak Baik	<6	39	41,1

Jumlah	95	100
---------------	-----------	------------

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

2. Pembahasan

Penelitian ini telah menemukan gambaran penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana* Padang secara keseluruhan. Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata sebesar 90,41 berada pada rentang skor 70 – <93,3 dengan kategori kurang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan standar *grooming front office* secara keseluruhan kurang baik atau kurang maksimal, sehingga perlu diperhatikan lebih baik lagi mulai dari indikator kebersihan dan kerapian diri (*personal hygiene*), sikap ramah (*attitude*), mengucapkan salam (*greeting*), sopan berbicara (*polite*), menyambut tamu (*welcome guest*). menurut Soenarno (2009: 94), ”*Grooming* adalah kerapian, baik yang di dalam maupun yang di luar, yang di dalam menyangkut sifat yang peduli kebersihan, tidak jorok, memiliki kebiasaan yang rapi, sedangkan faktor luar merupakan tampilan yang tampak, seperti dalam berpakaian dan berdandan.”

Penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana* Padang belum membantu memenuhi semua kebutuhan tamu untuk memberikan pelayanan terbaik, seperti *grooming* yang belum diterapkan dengan baik sesuai dengan *Standar Operasional Procedure* yang telah ditetapkan oleh pihak Manajemen Hotel *The Axana*. Oleh karena itu karyawan *front office* harus membantu dalam menerapkan standar *grooming* untuk memenuhi semua kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan terbaik, dan pihak *front office* serta pihak HRD harus selalu mengawasi dan memberi sanksi tegas kepada semua karyawan yang melanggar peraturan standar *grooming* yang telah ditetapkan, agar dapat mencapai kategori cukup baik, baik, dan sangat baik. Dengan meningkatnya penerapan standar *grooming front office*, tamu akan merasa sangat puas dan selalu loyal terhadap perusahaan dan akan berdampak baik bagi perusahaan.

a. Kebersihan dan Kerapian Diri (*Personal Hygiene*)

Penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana Padang* ditinjau dari indikator kebersihan dan kerapian diri (*personal hygiene*) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 42,01 berada pada rentang skor 32 - <42,7. Kategori kurang baik ini dilihat dari karyawan *front office* belum memberikan penampilan yang maksimal sesuai dengan harapan tamu yang datang. Dapat dilihat pernyataan data yang diperoleh dari tamu yang meliputi: karyawan *front office* kurang melayani tamu dengan penampilan serasi dengan berhias diri, kurang berpenampilan serasi dengan busana dan aksesoris yang baik, dan kurang berpenampilan serasi dengan kepribadian dan ekspresi wajah yang baik dan menarik. Seharusnya setiap karyawan yang melanggar peraturan tentang standar *grooming* harus diberikan sanksi tegas supaya standar *grooming* dapat diterapkan dengan baik untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada tamu.

b. Sikap Ramah (*Attitude*)

Penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana Padang* ditinjau dari indikator sikap ramah (*attitude*) berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 17,42 berada pada rentang skor 16 - <20. Kategori cukup baik ini dilihat dari karyawan *front office* melayani tamu dengan berpikiran positif, sehat dan logis, dan karyawan *front office* melayani tamu dengan sikap menghargai. Perilaku atau perangai karyawan *front office* sudah cukup baik ditunjukkan ketika menghadapi tamu, mutlak diperlukan untuk menunjang program standar *grooming front office*.

c. Mengucapkan Salam (*Greeting*)

Penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana Padang* ditinjau dari indikator mengucapkan salam (*greeting*) berada

pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 8,94 berada pada rentang skor 7,95 - <10,6. Kategori kurang baik ini dilihat dari karyawan *front office* belum memberikan kepuasan yang maksimal sesuai dengan harapan tamu yang datang. Dapat dilihat pernyataan data yang diperoleh dari tamu yang meliputi: karyawan *front office* kurang mengucapkan salam kepada tamu dengan ramah, karyawan *front office* kurang menindak lanjuti semua komplek tamu. Seharusnya kerja sama tim dalam penerapan standar *grooming* pada kategori ini sangatlah penting untuk menghasilkan pelayanan yang baik, agar tamu yang datang ke Hotel *The Axana* merasa puas dan selalu loyal terhadap hotel tersebut.

d. Sopan Berbicara (*Polite*)

Penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana* Padang ditinjau dari indikator sopan berbicara (*polite*) berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 16,29 berada pada rentang skor 16 - <20. Kategori cukup baik dapat dilihat dari karyawan *front office* sudah cukup memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu yang datang. Dapat dilihat dari pernyataan data yang diperoleh dari tamu yang meliputi: karyawan *front office* menanggapi keluhan tamu dengan sopan, mendengarkan permintaan tamu dengan sopan dan karyawan *front office* cepat tanggap dalam memberikan informasi yang diminta oleh tamu.

e. Menyambut Tamu (*Welcome Guest*)

Penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana* Padang ditinjau dari indikator menyambut tamu (*welcome guest*) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 5,75 berada pada rentang skor 6 - <8. Artinya karyawan *front office* belum memberikan kepuasan yang maksimal sesuai dengan harapan tamu yang datang. Dapat dilihat pernyataan data yang diperoleh dari tamu yang meliputi: karyawan *front office* kurang menyambut tamu dengan ramah, kurang melayani tamu dengan sopan. Penerapan standar

grooming pada indikator ini sangat mutlak diperlukan, kerjasama yang baik bagi semua karyawan dalam hal ini sangat penting untuk menunjang program penerapan standar *grooming front office*.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Secara keseluruhan tinjauan penerapan standar *grooming front office* di Hotel *The Axana Padang* tergolong pada kategori kurang baik, ditinjau dari masing-masing indikator yaitu kebersihan dan kerapian diri (*personal hygiene*), sikap ramah (*attitude*), menyambut tamu (*greeting*), sopan berbicara (*polite*), dan menyambut tamu (*welcome guest*) yang berada pada kategori kurang baik.

2. Saran

Bagi manajemen Hotel *The Axana Padang* diharapkan mampu memperhatikan dan menumbuhkan pelayanan standar *grooming front office* yang diberikan terhadap tamu agar tamu merasa lebih puas, nyaman dan selalu loyal terhadap hotel. Hal ini bisa dilakukan oleh pihak manajemen dengan cara memberikan pakaian seragam tetap untuk karyawan *front office* dan memberikan pelatihan tentang pelayanan standar *grooming* yang baik kepada semua *staff front office* sehingga dapat menjalankan tugas dengan optimal dengan tujuan memenuhi semua harapan dari kepuasan tamu. Dengan terpenuhinya semua kepuasan tamu maka hotel akan mendapatkan kesan baik dari tamu.

Personalia Hotel *The Axana Padang* diharapkan personalia menciptakan karyawan *front office* yang mempunyai kompetensi seperti: *knowledge, attitude, performance* sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure* yang telah ditetapkan oleh hotel. Hal ini bisa dilakukan dengan cara menyeleksi dengan ketat sesuai dengan kemampuannya, menetapkan karyawan *front office* yang sesuai dalam bidangnya dan mempunyai pengetahuan sebagai karyawan *front office*. Agar Hotel *The Axana Padang* mendapatkan karyawan *front office* yang mempunyai kompetensi.

Untuk *Manager* dan *Supervisor Front Office Departement Hotel The Axana* Diharapkan *Supervisor Front Office Departement* mampu menerapkan, mengarahkan, membimbing, melakukan pengawasan dan memberikan contoh yang baik tentang pelayanan standar *grooming* kepada semua karyawan *front office*. Agar semua karyawan *front office* dapat menerapkan pelayanan standar *grooming* saat bekerja.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Kasmita, S.Pd, M.Si dan Pembimbing II Waryono, S.Pd, MM.Par

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik..* Jakarta: Rineka Cipta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sihite, Richard. 2000. *Operasional Kantor Depan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.
- Soedarsono. 2006. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiarto, Endar. 2003. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations Secret Skills For Five Star Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.