

Grooming Training Berbasis Training Need Analysis untuk Mendukung Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel Gets Premiere Semarang

Khoirunisa Azahra^{1*}, Laila Listiana Ulya², Galih Lintang Pratiwi³

^{1,2} Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, Universitas Negeri Semarang, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

³ Gets Premiere Hotel, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

Email: khoirunisaaahra@students.unnes.ac.id^{1*}, lailalistianaulya@mail.unnes.ac.id², galihlintangpratiwi@gmail.com³

Histori Artikel:

Dikirim 29 Mei 2026; *Diterima dalam bentuk revisi* 25 Juni 2026; *Diterima* 30 Juni 2026; *Diterbitkan* 10 September 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Sumber daya manusia, khususnya kompetensi, penampilan, dan citra profesional karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan pada industri perhotelan. Berdasarkan hasil Training Need Analysis (TNA) yang telah dilaksanakan melalui observasi dan wawancara, ditemukan adanya ketidakkonsistenan penerapan standar grooming pada karyawan di Gets Premiere Hotel Semarang. Oleh karena itu, dilaksanakan Hospitality Appearance Excellence Training yang terdiri dari sesi grooming refreshment training dan beauty class dengan tujuan meningkatkan pemahaman, awareness, dan konsistensi karyawan dalam menerapkan standar grooming hotel. Evaluasi pelatihan menggunakan model Kirkpatrick pada aspek reaction, learning, dan behaviour melalui online feedback questionnaire, post-training quiz, serta inspeksi grooming compliance check. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memberikan respons positif terhadap pelatihan dan memiliki pemahaman yang baik terkait standar grooming hotel. Selain itu, hasil inspeksi menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan grooming pada aspek personal hygiene dari 65% menjadi 82%, aspek appearance dari 70% menjadi 95%, serta penggunaan seragam dari 64% menjadi 90%. Training berbasis kebutuhan organisasi dinilai relevan dalam mendukung penerapan standar grooming karyawan di lingkungan kerja hotel, meskipun monitoring dan reinforcement berkala masih diperlukan untuk menjaga konsistensi perilaku kerja.

Kata Kunci: Grooming; Training need Analysis; Kirkpatrick; Hospitality; Karyawan Hotel.

Abstract

Human resources, particularly employee competence, appearance, and professional image, are important factors in creating service quality within the hospitality industry. Based on the results of a Training Need Analysis (TNA) conducted through observations and interviews, inconsistencies were found in the implementation of employee grooming standards at Gets Premiere Hotel Semarang. Therefore, a Hospitality Appearance Excellence Training program consisting of grooming refreshment training and beauty class sessions was conducted to improve employees' understanding, awareness, and consistency in applying hotel grooming standards. The training evaluation was carried out using the Kirkpatrick Model focusing on the reaction, learning, and behaviour aspects through an online feedback questionnaire, post-training quiz, and grooming compliance check inspection. The results showed that participants responded positively to the training and demonstrated a good understanding of hotel grooming standards. In addition, the inspection results indicated an improvement in grooming compliance across all observed aspects, including personal hygiene, which increased from 65% to 82%, appearance from 70% to 95%, and the use of uniforms and work attributes from 64% to 90%. Training designed based on organizational needs was considered relevant in supporting the implementation of employee grooming standards within the hotel work environment, although periodic monitoring and reinforcement are still needed to maintain consistent workplace behaviour.

Keyword: Grooming; Training Need Analysis; Kirkpatrick; Hospitality; Hotel Employees.

1. Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan profesionalisme sumber daya manusia. Dalam industri *hospitality*, penampilan karyawan menjadi bagian penting dari kesan pertama yang dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan dan citra hotel. Kualitas pelayanan yang baik berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan (Nainggolan & Amidiola, 2021). Oleh karena itu, standar penampilan atau *grooming* menjadi salah satu aspek penting yang perlu dijaga secara konsisten oleh karyawan hotel. *Grooming* merupakan standar penampilan profesional yang mencakup kerapian dan kebersihan diri karyawan, seperti penggunaan atribut kerja, tatanan rambut, dan tata rias yang sesuai dengan standar perusahaan. Dalam industri perhotelan, *grooming* tidak hanya berkaitan dengan estetika, tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan kesiapan kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu (Chaturvedi, 2021). Namun, pada praktiknya masih ditemukan berbagai pelanggaran *grooming* pada karyawan hotel, seperti kebersihan diri, tatanan rambut, serta atribut yang tidak sesuai dengan standar kerja tiap-tiap hotelnya. Permasalahan serupa ditemukan di Gets Premiere Hotel Semarang. Berdasarkan hasil *Training Need Analysis (TNA)* melalui observasi lapangan dan wawancara dengan pihak manajemen, hasil observasi menunjukkan adanya ketidakkonsistenan karyawan dalam menjaga standar *grooming*, seperti kuku panjang, rambut tidak rapi, seragam tidak rapi, tidak menggunakan name tag, penggunaan *nail art* berwarna mencolok, dan *make up* terlalu pucat. Pelanggaran *grooming* paling banyak ditemukan pada karyawan di departemen *Front Office*, *Housekeeping*, dan *F&B Service*, padahal departemen-departemen tersebut merupakan *frontliner* yang berinteraksi langsung dengan tamu. Sementara itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa standar *grooming* sebenarnya telah tersedia, namun sosialisasi hanya dilakukan saat orientasi awal karyawan dan belum diperkuat secara berkelanjutan. Teguran terhadap pelanggaran *grooming* juga belum dilakukan secara konsisten. Hasil TNA menunjukkan bahwa permasalahan *grooming* tidak hanya dipengaruhi oleh kurangnya *reinforcement* pengetahuan, tetapi juga *attitude problem* berupa rendahnya kesadaran terhadap pentingnya *grooming* serta faktor kondisi kerja, seperti kelelahan pada akhir *shift* yang memengaruhi konsistensi perilaku kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Grobelna (2021) yang menyatakan bahwa kondisi kerja dan *emotional exhaustion* dapat memengaruhi kualitas perilaku pelayanan karyawan hotel.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan intervensi yang tidak hanya berfokus pada penyampaian ulang standar *grooming*, tetapi juga pada peningkatan *awareness* dan konsistensi perilaku kerja. Oleh karena itu, dilakukan program *Hospitality Appearance Excellence Training* sebagai upaya meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan mengenai pentingnya *grooming* dalam pelayanan hotel. Setelah pelaksanaan rangkaian *Hospitality Appearance Excellence Training* yang terdiri dari *grooming refreshment training* dan *beauty class*, dilakukan evaluasi melalui *grooming compliance check* sebagai bentuk evaluasi perilaku sekaligus *reinforcement* terhadap kepatuhan *grooming* karyawan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan karyawan *hospitality* melalui pelatihan kerja. Penelitian oleh Supardi *et al.* (2025) menunjukkan bahwa *grooming training* pada *frontliner* hotel dilakukan untuk meningkatkan penampilan profesional dan kualitas pelayanan sesuai standar industri *hospitality*. Selain itu, Lin *et al.* (2021) menjelaskan bahwa *service climate* dan *internal service quality* berpengaruh terhadap *service-oriented behavior* karyawan hotel, sehingga pelatihan menjadi salah satu strategi yang digunakan organisasi untuk meningkatkan perilaku pelayanan karyawan. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada peningkatan pengetahuan dan kualitas pelayanan secara umum, sedangkan pembahasan mengenai evaluasi perilaku *grooming pasca-training* masih relatif terbatas. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan *Hospitality Appearance Excellence Training* melalui *grooming refreshment training* dan *beauty class* yang dikombinasikan dengan inspeksi atau monitoring *pasca-training* sebagai bentuk evaluasi awal terhadap perilaku *grooming* karyawan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa permasalahan *grooming* pada karyawan hotel tidak hanya dipengaruhi oleh kurangnya penguatan pengetahuan, tetapi juga oleh *attitude problem* dan faktor kondisi kerja yang memengaruhi konsistensi karyawan dalam menjaga standar *grooming* selama bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk

meningkatkan *awareness* dan konsistensi karyawan dalam menerapkan standar *grooming* hotel melalui pelaksanaan *training* dan evaluasi perilaku kerja sebagai upaya mendukung profesionalisme dan kualitas pelayanan karyawan hotel. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi manajemen hotel sebagai referensi dalam merancang program pengembangan karyawan.

2. Metode

Kegiatan ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode intervensi pelatihan (*training intervention*) pada karyawan Gets Premiere Hotel. Program dilaksanakan pada bulan Mei 2026 dengan melibatkan 27 peserta dari beberapa departemen operasional hotel, yaitu *food and beverage service*, *food and beverage product*, *front office*, dan *housekeeping*. Pemilihan peserta didasarkan pada keterlibatan langsung karyawan dalam pelayanan kepada tamu sehingga standar *grooming* menjadi bagian penting dalam menunjang kualitas pelayanan hotel. Kegiatan dilaksanakan dalam tahapan sistematis meliputi TNA, persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi.

1) Training Need Analysis (TNA)

Tahap awal kegiatan dilakukan melalui *training need analysis* (TNA) untuk mengidentifikasi kondisi aktual *grooming* karyawan dan kebutuhan intervensi yang diperlukan. TNA dilakukan menggunakan dua metode, yaitu observasi dan wawancara. Observasi lapangan dilakukan melalui *pre-shift grooming check* kepada seluruh karyawan dari berbagai departemen operasional hotel. Selain itu, wawancara semi terstruktur dilakukan kepada manajer departemen *Front Office*, *Housekeeping*, *F&B Service*, *F&B Product*, dan *Engineering*. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi terkait implementasi standar *grooming*, bentuk pengawasan yang telah dilakukan, serta kendala yang dihadapi dalam menjaga konsistensi *grooming* karyawan. Data hasil wawancara digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan membantu memahami faktor-faktor yang memengaruhi perilaku *grooming* di lingkungan Gets Premiere Hotel.

2) Persiapan

Berdasarkan hasil TNA, dilakukan penyusunan materi pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan hotel dan kondisi karyawan. Materi pelatihan dirancang dengan pendekatan yang aplikatif untuk memberikan pemahaman praktis mengenai implementasi *grooming* yang sesuai dengan standar perusahaan. Selain itu, materi juga disusun dengan fokus pada peningkatan *awareness* mengenai pentingnya *grooming* sebagai bagian dari profesionalisme pelayanan hotel.

3) Pelaksanaan

Pelatihan dilaksanakan secara langsung (*offline training*) dengan pendekatan yang holistik, interaktif, dan aplikatif. Pendekatan holistik dilakukan dengan mengintegrasikan aspek pengetahuan, kesadaran, dan praktik *grooming* dalam satu rangkaian pelatihan yakni *Hospitality Appearance Excellence Training* yang terdiri dari *Grooming Refreshment Training* dan *Beauty Class*. Pendekatan interaktif diterapkan melalui diskusi, tanya jawab, dan partisipasi aktif peserta selama pelatihan berlangsung. Sementara itu, pendekatan aplikatif dilakukan melalui demonstrasi dan praktik langsung terkait penerapan *grooming* sesuai standar hotel. *Grooming Refreshment Training* dilaksanakan sebagai bentuk intervensi untuk meningkatkan pemahaman dan keesadaran karyawan mengenai pentingnya *grooming* dalam industri *hospitality*. Materi pelatihan meliputi hubungan *grooming* dengan citra hotel dan profesionalisme pelayanan, *personal hygiene* yang meliputi kebersihan dan perawatan diri seperti perawatan kulit, kebersihan gigi, kuku, dan pentingnya menjaga kebersihan tubuh selama bekerja, *personal grooming* yang mencakup penataan rambut, penggunaan aksesoris, penggunaan make-up hingga penggunaan atribut kerja sesuai standar perusahaan, serta *do and don'ts body language* saat berinteraksi dengan tamu. Penyampaian materi dilakukan secara interaktif dan aplikatif menggunakan contoh visual berupa foto *grooming* yang sesuai dan tidak sesuai standar perusahaan. Setelah sesi pemaparan materi, kegiatan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. *Beauty Class* dilaksanakan sebagai pelatihan aplikatif yang mendukung materi *grooming refreshment training*, khususnya terkait penerapan *make-up* yang sesuai

dengan standar *grooming* hotel. Materi meliputi *skin preparation* sebagai tahap awal sebelum penggunaan *make-up*, pengenalan produk *make-up* beserta fungsinya, seperti *foundation*, bedak, produk bibir (*lip product*), serta beberapa produk pendukung lainnya. Selain pemaparan materi, sesi ini juga dilengkapi dengan demonstrasi langsung teknik pengaplikasian *make-up*. Demonstrasi dilakukan secara interaktif sambil menjelaskan tahapan penggunaan produk agar dapat mudah dipahami oleh para peserta. Setelah sesi demonstrasi selesai, kegiatan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab.

4) Evaluasi

Evaluasi pelatihan dilakukan menggunakan model evaluasi Kirkpatrick hingga level tiga, yaitu *reaction*, *learning*, dan *behavior* (A. Alsalamah and M. Callinan, 2022). Evaluasi *reaction* dilakukan dengan menyebarkan form *feedback* menggunakan Google Form yang diisi oleh beberapa peserta setelah pelatihan selesai. Aspek *learning* diukur menggunakan kuis berbasis Google Form yang terdiri atas 10 pertanyaan terkait materi *training*. Sementara itu, evaluasi *behaviour* dilakukan melalui *grooming compliance check* yang mencakup aspek *personal hygiene* (kebersihan badan, gigi, kuku, dan sebagainya), *personal grooming* (penggunaan *make-up*, penataan rambut, aksesoris, dan sebagainya), serta penggunaan seragam dan atribut kerja (kerapihan seragam, *name tag*, kaos kaki, dan sebagainya). *Monitoring* dilakukan satu minggu setelah pelatihan dan hasilnya dibandingkan dengan data *pre-shift grooming check* yang diperoleh pada tahap awal TNA.

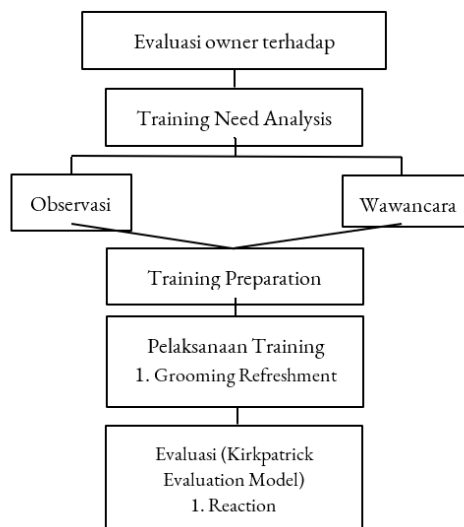


(a) Penyampaian Materi Training



(b) Peserta Training

Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 2. Alur Metode Pelaksanaan Training

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Pelaksanaan *Hospitality Appearance Excellence Training* pada karyawan Gets Premiere Hotel telah terlaksana dan mendapat perhatian penuh dari peserta. Selama pelatihan berlangsung, peserta terlihat antusias memperhatikan materi dan aktif mengikuti sesi diskusi. Peserta mengajukan berbagai pertanyaan mengenai standar *grooming* yang masih dianggap membingungkan atau belum dipahami secara jelas, seperti penggunaan aksesoris, standar make-up, serta ketentuan *grooming* pada kondisi tertentu di lingkungan kerja. Partisipasi aktif peserta menunjukkan bahwa materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan kerja dan permasalahan yang ditemukan pada tahap *Training Need Analysis* (TNA). Pada sesi *beauty class*, peserta juga menunjukkan keterlibatan yang baik selama demonstrasi berlangsung. Peserta memperhatikan teknik pengaplikasian produk serta aktif bertanya mengenai penggunaan make-up yang sesuai dengan standar hotel, teknik mempertahankan *make-up* sesuai dengan kondisi kulit, dan cara menjaga *make-up* agar tetap bertahan selama jam kerja. Kegiatan ini tidak hanya membantu meningkatkan pemahaman peserta mengenai standar penampilan profesional, tetapi juga memberikan pengalaman praktik yang lebih aplikatif sesuai dengan kebutuhan kerja di industri *hospitality*. Kegiatan ini menghasilkan luaran berupa materi *grooming refreshment training* dan *beauty class*, serta data evaluasi *training* karyawan. Luan tersebut dapat digunakan sebagai media pembelajaran dan acuan dalam penerapan standar *grooming* karyawan di lingkungan Gets Premiere Hotel. Selain itu, hasil monitoring *pasca-training* juga dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut dalam menjaga konsistensi penerapan *grooming* serta mendukung peningkatan profesionalisme dan kualitas pelayanan karyawan hotel. Hasil evaluasi *training* menunjukkan bahwa terjadi perubahan positif dalam penerapan *grooming* karyawan sesuai standar hotel. Hasil evaluasi menggunakan Kirkpatrick Evaluation Model dijelaskan kedalam aspek *reaction*, *learning*, dan *behaviour*, sebagai berikut.

3.1.1 Reaction

Berdasarkan hasil evaluasi, sebagian besar peserta menyatakan bahwa materi pelatihan mudah dipahami, relevan dengan pekerjaan di hotel, serta disampaikan dengan menarik dan tidak membosankan. Peserta juga menilai bahwa pelatihan membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya *grooming* dalam pelayanan hotel. Hal ini tampak dari ungkapan beberapa peserta, seperti:

“Materinya sangat menarik karena kadang lupa ada hal hal yang tidak sengaja dilakukan padahal mungkin kurang sopan di hadapan tamu. terimakasih.” (Riyanti).

Peserta lain juga menyampaikan bahwa:

“Menurut saya training ini bermanfaat karena untuk mengingatkan lagi grooming yang kadang suka lupa kalau udah sibuk kerja. pematerinya juga jelas dan penyampaiannya santai jadi ngga bosan.” (Annisa).

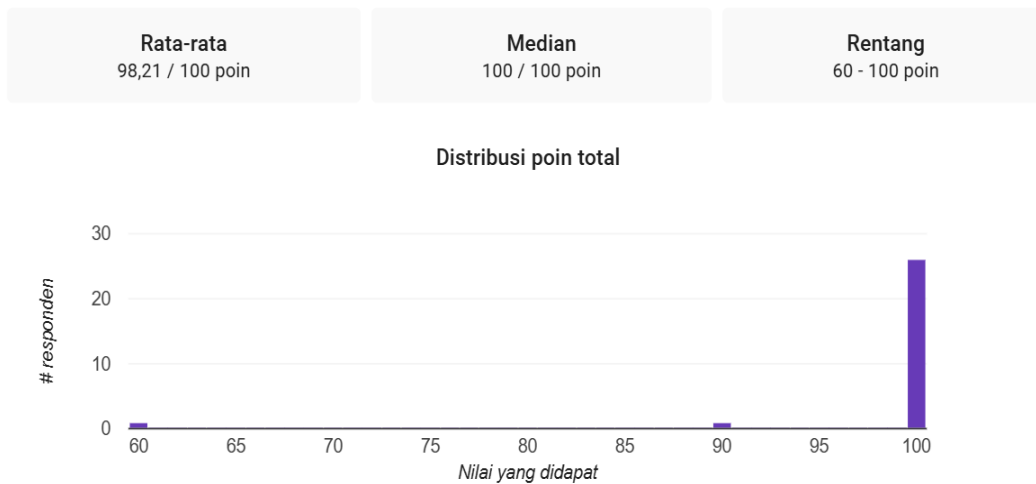
Hasil evaluasi menunjukkan bahwa metode pelatihan yang digunakan mampu membantu peserta memahami kembali standar *grooming* hotel serta meningkatkan kesadaran peserta terhadap pentingnya menjaga penampilan profesional dalam pelayanan kepada tamu.

3.1.2 Learning

Berdasarkan hasil kuis yang telah disebarkan, sebagian besar peserta mampu menjawab pertanyaan dengan benar. Hasil kuis menunjukkan rata-rata nilai peserta sebesar 98,21 dengan median 100 dari total 100 poin. Sebagian besar peserta memperoleh nilai sempurna, yang menunjukkan bahwa peserta memahami materi yang telah disampaikan selama pelatihan. Hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa metode pelatihan yang interaktif, visual, dan aplikatif membantu peserta memahami materi dengan baik. Penggunaan contoh visual, demonstrasi, serta sesi diskusi selama pelatihan dinilai efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta mengenai standar *grooming*

dan penerapannya di lingkungan kerja hotel. Pelaksanaan *training* dinilai mampu meningkatkan pengetahuan peserta terkait *grooming* dan profesionalisme pelayanan di industri *hospitality*.

Wawasan



Gambar 3. Hasil Penilaian Quiz

3.1.3 Behaviour

Berdasarkan hasil *grooming compliance check* yang telah dilaksanakan, terjadi perubahan positif pada sebagian karyawan dibandingkan sebelum pelatihan dilakukan. Beberapa karyawan yang sebelumnya memiliki kuku panjang telah memotong kuku dengan rapi sesuai standar *grooming* perusahaan. Selain itu, karyawan wanita yang sebelumnya menggunakan *make-up* terlalu pucat mulai menerapkan *make-up* yang terlihat lebih segar dan natural. Penggunaan *name tag* juga terlihat lebih konsisten dibandingkan sebelum pelatihan. Perubahan tersebut menunjukkan adanya peningkatan *awareness* karyawan terhadap pentingnya menjaga penampilan profesional di lingkungan kerja hotel. Meskipun demikian, hasil *monitoring* menunjukkan bahwa perubahan perilaku belum terjadi secara menyeluruh. Masih ditemukan beberapa karyawan yang kurang memperhatikan kerapihan seragam, terutama saat jam kerja berlangsung atau mendekati akhir *shift*. Temuan ini menunjukkan bahwa perubahan perilaku *grooming* memerlukan *reinforcement* dan *monitoring* secara berkelanjutan agar konsistensi perilaku dapat dipertahankan.

Tabel 1. Evaluasi Behaviour Karyawan

Aspek	Sebelum <i>Training</i>	Setelah <i>Training</i>	Perubahan
<i>Personal hygiene</i> (Kebersihan badan, gigi, kuku, dll)	65%	82%	Karyawan mulai memperhatikan <i>personal hygiene</i> -nya
<i>Personal grooming</i> (Penggunaan <i>make up</i> , rambut, aksesoris, dll)	70%	95%	Terjadi peningkatan kesesuaian <i>appearance</i> karyawan dengan <i>grooming standard</i> hotel
Seragam (Kerapihan seragam, <i>name tag</i> , kaos kaki, dll)	64%	90%	Menunjukkan peningkatan kepatuhan penggunaan seragam dan atribut kerja

3.2 Pembahasan

Pelaksanaan *Hospitality Appearance Excellence Training* menunjukkan bahwa intervensi berbasis *Training Need Analysis* (TNA) mampu menjawab permasalahan *grooming* yang ditemukan pada karyawan Gets Premiere Hotel Semarang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada tahap awal, ditemukan bahwa permasalahan utama tidak hanya berkaitan dengan kurangnya pemahaman mengenai standar *grooming*, tetapi juga rendahnya *awareness* dan konsistensi perilaku karyawan dalam menerapkan standar tersebut di lingkungan kerja. Oleh karena itu, pelatihan dirancang tidak hanya sebagai penyampaian materi, tetapi juga sebagai bentuk *reinforcement* perilaku kerja melalui pendekatan interaktif, visual, dan aplikatif. Hasil evaluasi *reaction* menunjukkan bahwa peserta memberikan respons positif terhadap pelaksanaan *training*. Peserta menilai materi relevan dengan kondisi kerja di hotel serta membantu mengingatkan kembali standar *grooming* yang selama ini mulai diabaikan ketika pekerjaan sedang sibuk. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang disusun berdasarkan kebutuhan aktual organisasi mampu meningkatkan keterlibatan peserta selama pelatihan berlangsung. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Waqanimaravu dan Arasanmi (2020) yang menjelaskan bahwa persepsi positif karyawan terhadap manfaat *training* dan dukungan organisasi memiliki hubungan signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan pada industri *hospitality*. Pada aspek *learning*, hasil kuis menunjukkan rata-rata nilai peserta sebesar 98,21 dengan median 100. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu memahami materi yang diberikan selama pelatihan. Penggunaan metode visual berupa contoh *grooming* sesuai dan tidak sesuai standar hotel, demonstrasi *make-up*, serta sesi diskusi interaktif diduga menjadi faktor yang membantu peserta memahami materi secara lebih konkret dan aplikatif. Temuan ini didukung oleh penelitian Supardi *et al.* (2025) yang menjelaskan bahwa metode *experiential learning* dan praktik langsung pada *grooming training* di industri *hospitality* dapat meningkatkan pemahaman *frontliner* mengenai standar profesionalisme pelayanan. Penelitian Rahmawati dan Seputro (2025) juga menunjukkan bahwa pelatihan *grooming service* pada industri F&B mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai standar penampilan profesional dan pelayanan berbasis SOP.

Pada aspek *behaviour*, hasil *monitoring* menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan *grooming* setelah pelatihan dilakukan. Aspek *personal hygiene* meningkat dari 65% menjadi 82%, *personal grooming* meningkat dari 70% menjadi 95%, sedangkan kepatuhan terhadap penggunaan seragam dan atribut kerja meningkat dari 64% menjadi 90%. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya memberikan pemahaman secara kognitif, tetapi juga mulai memengaruhi implementasi perilaku *grooming* di lingkungan kerja. Perubahan perilaku terlihat dari mulai berkurangnya penggunaan *nail art mencolok*, penggunaan *make-up* yang lebih sesuai, penggunaan *name tag* yang lebih konsisten, serta peningkatan kerapihan karyawan. Anggraini *et al.* (2025) menjelaskan bahwa konsistensi *grooming* karyawan *front office* menjadi indikator awal yang membentuk persepsi tamu terhadap profesionalitas hotel. Ketidakkonsistenan penampilan maupun pelayanan dapat menurunkan kepercayaan tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan. Selain itu, Kim dan Baker (2019) menjelaskan bahwa atribut penampilan dan komunikasi nonverbal karyawan berperan dalam membangun *customer rapport* dan pengalaman pelayanan pelanggan. Hasil tersebut mendukung konsep bahwa *grooming* dalam industri *hospitality* bukan sekadar aspek estetika, tetapi bagian dari profesionalisme pelayanan dan pembentukan citra perusahaan. Peningkatan *personal grooming* karyawan yang ditemukan dalam kegiatan ini juga menunjukkan bahwa *training* berbasis kebutuhan aktual organisasi memiliki potensi lebih besar dalam menghasilkan transfer pembelajaran ke lingkungan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Furani dan Rosanto (2025) yang menunjukkan bahwa evaluasi pelatihan berbasis *The New World Kirkpatrick Model* pada industri hotel mampu menghasilkan perubahan perilaku kerja ketika materi pelatihan relevan dengan kebutuhan operasional hotel dan didukung dengan *monitoring pasca-training*. Meskipun terjadi peningkatan perilaku *grooming*, hasil *monitoring* menunjukkan bahwa perubahan belum sepenuhnya konsisten pada seluruh karyawan. Masih ditemukan beberapa karyawan yang kurang memperhatikan kerapihan seragam terutama menjelang akhir *shift* kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa perubahan perilaku kerja tidak dapat dicapai hanya melalui pelatihan satu kali, tetapi membutuhkan *reinforcement* dan *monitoring* secara berkelanjutan.

Kondisi tersebut juga dapat dipengaruhi oleh faktor kelelahan kerja dan penurunan *self-monitoring* selama jam operasional berlangsung. Dalam *systematic review* yang dilakukan oleh Lajante *et al.* (2023), efektivitas pelatihan pelayanan pada industri jasa dipengaruhi oleh keberlanjutan *reinforcement* perilaku setelah *training* berlangsung. Kegiatan ini memiliki beberapa keunggulan. Pertama, pelatihan dirancang berdasarkan hasil TNA sehingga materi yang diberikan relevan dengan kondisi aktual di lingkungan kerja hotel. Kedua, pelatihan menggunakan pendekatan holistik yang tidak hanya berfokus pada pengetahuan, tetapi juga praktik langsung dan evaluasi perilaku *post-training*. Ketiga, adanya *monitoring* pengecekan *grooming* setelah pelatihan menjadi bentuk evaluasi sekaligus *reinforcement* awal untuk membantu meningkatkan konsistensi implementasi *grooming* karyawan. Penggunaan evaluasi berbasis Kirkpatrick juga membantu organisasi melihat efektivitas *training* tidak hanya dari kepuasan peserta, tetapi juga dari pengetahuan dan perilaku kerja yang muncul setelah pelatihan. Namun demikian, kegiatan ini juga memiliki beberapa keterbatasan. Peserta *training* belum mencakup seluruh karyawan hotel sehingga perubahan perilaku belum dapat digeneralisasikan secara menyeluruh. Selain itu, evaluasi *learning* hanya menggunakan *post-training quiz* tanpa *pre-test* sehingga hanya dapat mengukur pengetahuan peserta setelah pelatihan, bukan peningkatan pengetahuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan. *Monitoring behaviour* juga dilakukan dalam periode yang relatif singkat sehingga belum dapat menunjukkan keberlanjutan perubahan perilaku dalam jangka panjang. Berdasarkan hasil kegiatan, rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak hotel adalah perlunya pelaksanaan *grooming refreshment training* dan *grooming compliance check* secara berkala sebagai bentuk *reinforcement* pengetahuan dan perilaku kerja. Selain itu, *monitoring grooming* perlu dilakukan secara konsisten oleh masing-masing *supervisor* atau manajer departemen agar implementasi standar *grooming* tetap terjaga selama jam kerja berlangsung. Hotel juga disarankan untuk mengembangkan sistem *reinforcement* yang lebih berkelanjutan, seperti pemberian *feedback* rutin, *reward* bagi karyawan dengan *grooming* terbaik, serta evaluasi *grooming* berkala sebagai bagian dari budaya kerja profesional di lingkungan *hospitality*.

4. Kesimpulan

Pelaksanaan *Hospitality Appearance Excellence Training* berbasis *Training Need Analysis* pada karyawan *Gets Premiere Hotel* Semarang memberikan hasil positif dalam mendukung penerapan standar *grooming* di lingkungan kerja hotel. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta memberikan respons yang baik terhadap pelatihan, memahami materi yang diberikan, serta mulai menerapkan perubahan baik *personal grooming* seperti pada aspek *personal hygiene, appearance*, dan kerapian seragam. *Training* yang disusun berdasarkan kebutuhan aktual organisasi dinilai relevan dengan permasalahan *grooming* yang ditemukan pada tahap awal serta dapat menjadi salah satu upaya dalam mendukung profesionalisme dan kualitas pelayanan karyawan hotel. Namun, *monitoring* dan *reinforcement* secara berkala tetap diperlukan agar penerapan standar *grooming* dapat dilakukan secara lebih konsisten dalam aktivitas kerja sehari-hari. Kegiatan serupa juga dapat diterapkan pada hotel lain atau organisasi jasa yang mengutamakan interaksi langsung dengan pelanggan, dengan menyesuaikan materi dan metode pelatihan berdasarkan hasil analisis kebutuhan masing-masing organisasi agar pelaksanaan program lebih relevan dan tepat sasaran.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen *Gets Premiere Semarang* yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang, observasi, pelaksanaan *training*, hingga evaluasi kepada karyawan hotel. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Departemen Human Resource *Gets Premiere Semarang* atas kesempatan, arahan, dan bimbingan yang diberikan selama kegiatan berlangsung, serta kepada seluruh karyawan peserta *training* yang telah berpartisipasi aktif selama pelaksanaan program. Selain itu, penulis

mengucapkan terima kasih kepada Universitas Negeri Semarang serta kepada Ibu Laila Listiana Ulya, S.Psi., M.Psi, Psikolog selaku dosen pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis sejak awal hingga akhir penyusunan artikel ini.

6. Daftar Pustaka

- Alsalamah, A., & Callinan, C. (2022). The Kirkpatrick model for training evaluation: bibliometric analysis after 60 years (1959–2020). *Industrial and Commercial Training*, 54(1), 36–63. <https://doi.org/10.1108/ICT-12-2020-0115>.
- Anggraini, F. D., Berliana, N., & Suardana, I. K. (2025). Grooming dan kinerja front office dalam membentuk persepsi tamu terhadap profesionalitas Hotel Grand Puri Saron. *Mabha Jurnal*, 6(2). <https://doi.org/10.70018/mb.v6i2.109>.
- Chaturvedi, V. M. (2021). Analysing the role of standard service quality in front office of five star hotels. *Elementary Education Online*, 20(1), 5829–5836.
- Furani, C., & Rosanto, S. (2025). Analisis evaluasi pelatihan berbasis The New World Kirkpatrick Model pada section Guest Relations Officer di Hotel Intercontinental Jakarta Pondok Indah. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(10), 11457–11463. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i10.9303>.
- Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: The critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(4), 395–418. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704>.
- Hsu, W., & Chen, P. W. (2021). The influences of service quality and individual characteristics on vocational training effectiveness. *Sustainability*, 13(23), 13207. <https://doi.org/10.3390/su132313207>.
- Kim, K., & Baker, M. A. (2019). How the employee looks and looks at you: Building customer–employee rapport. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(1), 20–40. <https://doi.org/10.1177/1096348017731130>.
- Lajante, M., Del Prete, M., & Sasseville, B. (2023). Empathy training for service employees: A mixed-methods systematic review. *PLOS ONE*, 18(8). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0289793>.
- Lin, M., Ling, Q., Liu, Y., & Hu, R. (2021). The effects of service climate and internal service quality on frontline hotel employees' service-oriented behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 97, 102995. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102995>.
- Nainggolan, B. M. H., & Amidiola, P. (2021). The role of service quality improves brand image in hotels XYZ: Word of mouth as a mediation. *Journal of Management and Leadership*, 4(2), 13–37. <https://doi.org/10.47970/jml.v4i2.238>.
- Rahmawati, D. P., & Seputro, D. N. D. (2025). Peningkatan pemahaman grooming service melalui pelatihan berbasis pretest dan posttest pada karyawan Suweger Indonesia. *Bhakti Nagori: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 5(2), 456–462. https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v5i2.4587.

Savul, S., Ikram, A., Khan, M. A., & Khan, M. A. (2021). Evaluation of infection prevention and control training workshops using Kirkpatrick's model. *International Journal of Infectious Diseases*, 112, 76-80. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2021.09.005>.

Supardi, S., Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Wibowo, A. (2025). Enhancing hotel frontliner professionalism through industry-standard grooming training at Planet Holiday Hotel Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 4(1). <https://doi.org/10.59193/jkw.v4i1.477>.

Waqanamaravu, M., & Arasanmi, C. N. (2020). Employee training and service quality in the hospitality industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(3), 216–227. <https://doi.org/10.1080/15378020.2020.1724850>.

Wu, X., Wang, J., & Ling, Q. (2021). Managing internal service quality in hotels: Determinants and implications. *Tourism Management*, 86, 104329. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104329>.