

INTISARI

Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta merupakan hotel berbintang tiga yang mengutamakan kualitas pelayanan prima bagi tamu. Untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik, hal yang diperhatikan adalah penampilan para karyawan. *Uniform* yang dipakai oleh karyawan menjadi sorotan tamu, sehingga tamu secara tidak langsung dapat mendeskripsikan atau memberikan penilaian melalui penampilan karyawan. *Uniform* yang dipakai oleh karyawan bukan hanya sekedar atribut saja tetapi dapat memberikan makna serta sebagai identitas dari Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui arti penting *uniform* Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta dan standar penggunaan *uniform* yang dipakai oleh karyawan.

Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi partisipatoris, wawancara mendalam, dokumentasi untuk mengumpulkan data primer dan studi pustaka untuk mengumpulkan data sekunder. Analisa data dilaksanakan dengan menggunakan *interactive model analysis* (Miles dan Huberman, 2007).

Temuan dalam penelitian ini adalah Hotel Pesonna Tugu sudah menerapkan standar pemakaian *uniform* sesuai dengan SOP yang berlaku, akan tetapi masih kurang dalam memahami arti dari filosofi *uniform* yang mereka pakai setiap hari. Nilai estetika pada *uniform* di Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta yaitu menambahkan motif logo hotel untuk menunjang penampilan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada tamu yang akan menginap di Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta.

Kata kunci: Estetika; Filosofi; *Uniform*, Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta.

ABSTRACT

Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta is a three-star hotel that prioritizes the quality of excellent services for guests. Considering to the appearance of employees is a way to provide the best quality of services. The employee uniforms are always a concern to the guests, so guests can indirectly describe the services quality through the appearance of employees. The employees uniforms is not just a work attribute but it can provide the meaning and identity of Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. This research aims to determine the importance of employee uniforms of the Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta and the standard uniform usage used by employees.

This research used descriptive qualitative approach. The methods of data collections used participatory observation, in-depth interviews, and documentation to collect primary data. Literature studies used to collect secondary data. Data analysis was carried out using an interactive model analysis (Miles and Huberman, 2007).

The results shows that Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta has applied the employee uniforms standard of usage in accordance with applicable SOP, but the employee still not understand about the meaning of the philosophy of uniform they use everyday. The aesthetic of uniforms at Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta is adding the motif of hotel's logo to support the appearance in order to provide the best quality service to guests who will stay at Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta.

Keyword: Aesthetic; Philosophy, Uniforms, Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta.