

ABSTRAK

Perkembangan pesat pada dunia pariwisata saat ini mendorong banyak hotel berdiri yang salah satunya adalah Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto. Kelancaran operasional sebuah hotel tentunya didukung oleh banyak faktor dimana salah satunya adalah penampilan diri atau *personal grooming* yang wajib untuk diterapkan agar menciptakan citra yang baik didepan setiap tamu yang datang untuk berkunjung. Departemen *front office* merupakan bagian yang memiliki kontak langsung dengan para tamu yang datang, maka dari itu menerapkan penampilan diri yang baik mulai dari ujung kepala sampai kaki serta bersikap dengan baik harus dimiliki setiap staf yang bekerja di Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perbedaan *standard operational procedure personal grooming* antara Grand Mercure & ibis serta penerapannya selama ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari hasil observasi secara langsung dan wawancara beberapa staf yang bersangkutan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa staf yang bertugas pada departemen *front office* telah mengerti mengenai *standard personal grooming* dan seberapa pentingnya untuk diterapkan. Dalam penerapannya sudah tergolong baik namun masih ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku seperti tidak menggunakan anting saat bertugas dan penggunaan seragam yang salah.

Kata Kunci: Departemen *Front Office*, Penerapan, *Personal Grooming*, Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto, *Talent & Culture Department*.

ABSTRACT

Nowadays, the fast development in tourism encourages many hotels to develop, one of them are Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto. The smooth operation of a hotel is certainly supported by many factors, one of the factor is personal appearance or personal grooming that is required to be applied in order to create a good image in front of every guest who comes to visit. The front office department is the part that has direct contact with visitor who come, therefore implementing a good self appearance from head to toe and being well-behaved must be owned by every staff who works at the Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto.

This study aims to determine how the differences in personal grooming operational procedure standards between Grand Mercure & ibis and its application using descriptive qualitative methods with data collection techniques obtained from direct observation and interviews of several staff concerned.

The results of this study shows staff assigned in front office department understood the important of personal grooming standards and how to apply. In it's implementation it's already good but there are still some things that are not suitable with the applicable rules such as not using earrings when on duty and the use of the wrong uniform.

Keywords: *Front Office Department, Application, Personal Grooming, Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto, Talent & Culture Department.*