

Peningkatan Pelayanan bagi Pegawai Glamping Kema Merbabu melalui Pelatihan Penampilan Diri

Almas Nabili Imanina¹, Herman Novry Kristiansen Paninggiran², Desika Nur Jannah³, Naila Putri Anggraini⁴, Niken Savitri Oktariani Lestari⁵

¹⁻⁵Universitas Semarang, Semarang, Indonesia, email: almasnabili@usm.ac.id



Informasi artikel	ABSTRAK
<p>Sejarah artikel Diterima : 01 Februari 2024 Revisi : 08 Maret 2024 Dipublikasikan : 15 Juli 2024</p> <p>Kata kunci: Glamping Kema Merbabu Penampilan Diri</p>	<p>Pengabdian kepada masyarakat ini hasil dari kolaborasi dengan Glamping Kema Merbabu Kabupaten Boyolali sebagai peserta. Glamping merupakan salah satu jenis akomodasi yang saat ini sedang populer dikalangan wisatawan karena menyajikan konsep penginapan bertema perkemahan namun fasilitas yang ditawarkan lengkap menyerupai hotel konvensional pada umumnya. Karyawan yang bekerja di Kema Merbabu mayoritas berasal dari masyarakat lokal sehingga fokus utama kegiatan adalah pemahaman mengenai pentingnya penampilan diri dari mulai ujung rambu sampai kuku kaki, menjaga intonasi suara dan gerak tubuh, sampai cara mengatasi keluhan dari tamu. Identifikasi masalah utama terkait kurangnya pelatihan dan pengembangan karakter dari Kema Merbabu. Untuk mengatasinya, pelatihan ini mengimplementasikan solusi berupa program personal grooming yang mencakup pelatihan keterampilan interpersonal, etika kerja, dan tata krama. Metode ini melibatkan ceramah langsung, bimbingan personal, interaksi social dan role play sehingga diharapkan dikemudian hari dapat memberikan dampak positif pada pribadi dan profesionalisme seluruh pegawai Kema Merbabu, sekaligus meningkatkan citra dan kualitas pelayanan Glamping Kema Merbabu.</p>
<p>Keywords: Glamping Kema Merbabu Personal Grooming</p>	<p>ABSTRACT <i>Improving Services for Glamping Kema Merbabu employees through Personal Appearance Training</i> This community service is the result of collaboration with Glamping Kema Merbabu, Boyolali Regency as a participant. Glamping is a type of accommodation that is currently popular among tourists because it presents a camping-themed accommodation concept but the facilities offered are complete, similar to conventional hotels in general. The majority of employees who work at Kema Merbabu come from the local community, so the main focus of the activity is understanding the importance of personal appearance from the tips of the signs to the toenails, maintaining voice intonation and body movements, to how to deal with complaints from guests. Identify the main problems related to the lack of training and character development of Kema Merbabu. To overcome this, this training implements a solution in the form of a personal grooming program which includes training in interpersonal skills, work ethics and manners. This method involves direct lectures, personal guidance, social interaction and role play so that it is hoped that in the future it can have a positive impact on the personal and professionalism of all Kema Merbabu employees, as well as improving the image and quality of Kema Merbabu Glamping services.</p>



Pendahuluan

Pasca pandemi Covid-19, bisnis pariwisata banyak mengalami perubahan untuk menyesuaikan diri dengan aktivitas *social distancing* dan protokol kesehatan yang diterapkan pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mengatasi jumlah wisatawan yang mengalami penurunan sekitar 75,03% selama masa pandemi (Badan Pusat Statistik, 2021). Pembatasan mobilitas pengunjung menjadi salah satu alasan menurunnya aktivitas pariwisata di Indonesia. Penurunan minat wisatawan tersebut menjadi pendorong setiap sektor pariwisata untuk menawarkan konsep yang inovatif dan kreatif, salah satunya dengan menerapkan konsep akomodasi glamping singkatan dari glamorous camping. Glamping camp (glamour dan camping) adalah konsep akomodasi terbaru yang memberikan suasana adventure dan kedekatan dengan alam serta memiliki unsur kemewahan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas penginapan lainnya yang berstandar tinggi. Beberapa fasilitas yang biasa ditemukan pada glamping camp seperti toilet, wifi, water heater, api unggun, teras, barbeque, dan sebagainya. Lokasi penginapan glamping camp merupakan suatu yang extraordinary di daerah pedesaan. Glamping camp merupakan perwujudan dari kebutuhan wisatawan di masa kini yang mengkombinasikan aktivitas camping dengan kelengkapan fasilitas dan jasa kualitas terbaik serta desain interior yang iconic (Sommer, 2020). Glamping camp terinspirasi oleh konsep nomadic travellers yang merujuk pada wisatawan yang senang mengunjungi tempat yang berkesan. Dalam penerapannya di masa pandemi Covid-19, glamping camp dinilai lebih aman sebab aktivitas di ruang terbuka dapat memberikan perputaran sirkulasi udara dan kesempatan untuk berjaga jarak dengan wisatawan lain sehingga terhindar dari penularan Covid-19. Selain itu, glamping camp mendukung program pariwisata berkelanjutan yang ramah lingkungan, mensejahterakan rakyat, dan bersifat jangka panjang. Glamping camp juga dapat memenuhi kebutuhan young travellers yang mencari pelarian dari rutinitas sehari-hari untuk mencari sesuatu yang baru serta mengisi eksistensi di media sosial (Dewa dkk, 2021).

Glamping Camp ini telah diterapkan di beberapa daerah di Indonesia seperti Bali, Bandung, Yogyakarta, dan banyak daerah wisata lainnya dengan konsep yang bervariasi namun masih jarang diterapkan di Jawa Tengah, salah satunya di Kabupaten Boyolali. Akomodasi dengan konsep glamping pertama di Kabupaten Boyolali bernama Kema Merbabu. Saat ini Kema Merbabu menjadi pilihan akomodasi favorite bagi wisatawan yang ingin merasakan sensasi berkemah namun dengan fasilitas yang telah tersedia. Pengelola Kema Merbabu perlu menjaga keberlangsungan tingkat kunjungan wisatawan dengan cara mempertahankan pelayanannya salah satunya dengan menjaga penampilan diri (*personal grooming*).



Gambar 1. Glamping Kema Merbabu
Sumber: Data Primer (2023)

Didalam perusahaan dibidang jasa, apa yang ditangkap oleh customer adalah sebuah persepsi yang ia anggap adalah benar dan akan melekat di benaknya, kemudian mempengaruhi tingkah lakunya terhadap anda dan perusahaan anda. Itulah sebabnya kesan pertama atau yang biasa dikenal dengan *First*

Impression atau *First Moment of Truth* menjadi sangat penting dalam komunikasi bisnis. Faktor-faktor yang biasanya dibentuk dari kesan pertama antara lain:

1. Penampilan/Pakaian
2. Tatapan Mata/Pandangan Mata
3. Ekspresi Wajah (Senyum)
4. Jabat Tangan
5. Sikap Tubuh (Tegak/Bersandar)
6. Suara saat bicara

Menurut Windayati sebagai Assistant Operational Manager Kema Merbabu, belum adanya pelatihan pelayanan prima dan pelatihan berpenampilan diri di Kema Merbabu menjadikan standar di Kema Merbabu belum maksimal dan dianggap cukup penting bagi karyawan dan penampilan diri yang menarik akan mencerminkan kepribadian seseorang dan sebaliknya jika mereka kurang memperhatikan penampilan dirinya maka orang akan menilai dirinya memiliki kepribadian yang kurang menarik (Dewi Prabandari & Artina Sembiring, 2021) sehingga dengan adanya pelatihan ini para pengelola Kema Merbabu dapat membangun kesadaran pentingnya mengetahui cara berpenampilan yang tepat untuk meraih kesuksesan sebagai SDM yang berkualitas dan profesional serta memiliki nilai jual yang lebih bagi individu tersebut.

Metode

Metode yang digunakan dalam program berpenampilan diri adalah menggunakan pelatihan langsung. Metode pelatihan yang digunakan dalam pelatihan adalah ceramah, tanya jawab dan diskusi. Sedangkan metode pembelajaran yang digunakan adalah ceramah, tanya jawab dan peran (role play). Metode pelaksanaan kegiatan menjelaskan tahapan atau langkah-langkah dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan mitra adalah sebagai berikut :

- 1) Menelusuri lebih lanjut masalah yang dialami mitra.
- 2) Merencanakan metode yang paling tepat untuk mengatasi masalah mitra

Materi Pelatihan yang di berikan meliputi:

- a) Konsep dasar penampilan diri (grooming)
- b) Standar penampilan diri di industri perhotelan (well-groomed)
- c) Pentingnya kebersihan diri
- d) Mengatur ekspresi wajah
- e) Pentingnya sikap tubuh dan suara
- f) Etika dalam kehidupan sehari-hari
- g) Etiket berkenalan
- h) Pentingnya penampilan yang profesional dalam bekerja
- i) Etika dalam berkomunikasi dan bertelepon
- j) Cara menangani keluhan tamu

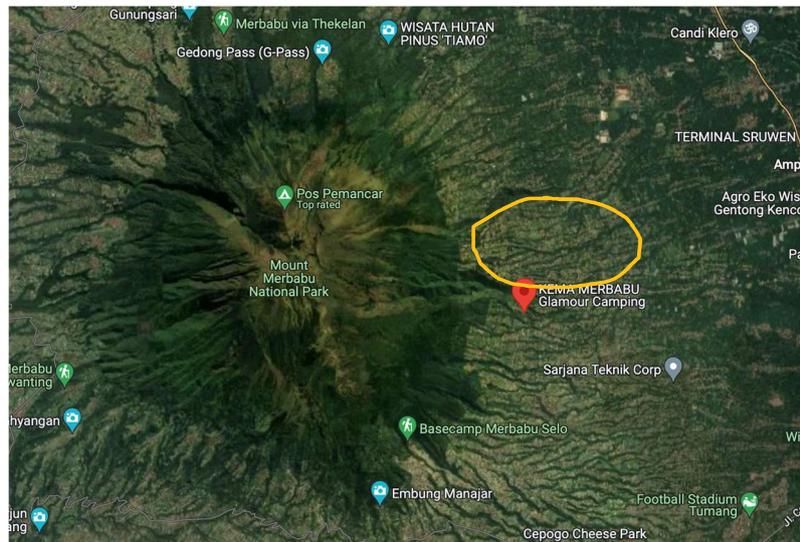
Grooming (penampilan) merupakan perawatan atau pemeliharaan penampilan baik luar maupun dalam (inner beauty) yang dilakukan oleh seseorang agar mempunyai penampilan prima atau terbaik sehingga citra diri seseorang terlihat menarik (Zulkarnain, 2018). Dalam pelatihan ini diukur berdasarkan gabungan 2 konsep yaitu menurut Darsono (2011) bahwa indikator dari grooming terdiri dari kebersihan dan kerapian diri (personal hygiene), sikap ramah (attitude), mengucapkan salam (greeting), sopan berbicara (polite), menyambut tamu (welcome guest). Lalu konsep kedua adalah indikator grooming terdiri dari kesehatan tubuh, perawatan anggota tubuh, berbusana serasi, ekspresi wajah, dan kesehatan psikis (kepribadian).

Hasil dan Pembahasan

Kema Merbabu terletak di Dusun 2, Ngagrang, Ampel, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah merupakan penginapan dengan konsep Glamour Camping berada di ketinggian 1380 MDPL di kaki Gunung Merbabu. Akomodasi ini berupa kamar-kamar berbentuk segitiga dengan konsep menyatu dengan alam dan dilengkapi fasilitas standar hotel konvensional dengan hotel membuat pengalaman

menginap menjadi berbeda. Pegawai Kema Merbabu saat ini memiliki total 18 pegawai dengan struktur organisasi 15 operasional dan 3 level manajerial. Pengabdian kepada Masyarakat di Kema Merbabu dilaksanakan karena belum adanya standar berpakaian dan berpenampilan diri meskipun konsep glamping ini dapat dikatakan semi outdoor.

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di dilaksanakan di Cafe Kema Merbabu pada 23 November 2023, kegiatan berjalan lancar dan sesuai dengan harapan serta tujuan. Jumlah total peserta adalah 21 orang, level operasional 18 orang dan 3 orang level manajerial. Para peserta melaksanakan pelatihan dengan antusias dan memiliki harapan tinggi untuk mengasah kemampuan dan pengetahuan mengenai standar berpenampilan diri. Tim kegiatan PkM memberikan materi dan role play mengenai penampilan diri dan menangani tamu dengan standar yang banyak diterapkan di dunia perhotelan.



Gambar 2. Peta Lokasi Kema Merbabu
Sumber: Data Primer (2023)

Penyampaian materi awal tentang pentingnya pengertian dasar penampilan diri. Menurut instruktur, Bapak Herman, penampilan diri seseorang yang terjaga dan selalu rapi secara keseluruhan, dimulai dari ujung rambut sampai ujung kaki dimulai dari cara berpakaian sampai dengan tutur kata dan sopan santun sehingga bukan hanya penampilan yang terlihat namun tutur kata sampai gerak tubuh juga mempengaruhi penilaian tamu terhadap pegawainya. Setelah pemaparan materi, para pegawai diarahkan untuk role play, beberapa studi kasus yang dilakukan adalah penanganan tamu yang komplain, etika mengetuk pintu untuk membersihkan kamar atau mengantarkan makanan minuman jika tamu tidak ada jawaban dari dalam kamar. Disaat tole plat beberapa pegawai memang masih belum menguasai standar intonasi suara dengan baik dikarenakan latar belakangnya berasal dari masyarakat lokal dan bukan dari industri perhotelan. Sebelum sesi pelatihan para pegawai masih merasa malu untuk menanggapi dan menjawab pertanyaan karena belum terlalu paham pentingnya penampilan diri dan kepercayaan diri namun setelah pelatihan berlangsung rasa antusias dari pegawai dapat terlihat karena telah memahami bahwa aspek profesionalitas juga dinilai dari penampilan diri. Setelah melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, diperoleh beberapa hasil sebagai berikut:

- a. Peserta bisa memahami pentingnya penampilan diri dalam industri perhotelan
- b. menumbuhkan rasa profesionalitas dalam industri perhotelan

Simpulan

Dari hasil pengabdian kepada masyarakat di glamping Kema Merbabu, dapat disimpulkan bahwa upaya pengembangan keterampilan penampilan diri dan karakter pegawai Kema Merbabu memiliki respon positif yang signifikan. Melalui program personal grooming diharapkan kedepannya terjadi peningkatan dalam pelayanan dan kualitas pengalaman tamu di Kema Merbabu.

Beberapa saran yang dapat dilakukan untuk kegiatan dikemudian hari antara lain :

1. Mengadakan program pelatihan lainnya dengan cara melanjutkan program pelatihan personal grooming secara berkala untuk memastikan keberlanjutan peningkatan keterampilan dan karakter pegawai
2. Mengembangkan program berkelanjutan dengan cara mempertimbangkan untuk mengembangkan program pengembangan diri yang lebih komprehensif, mencakup aspek-aspek seperti kepemimpinan, manajemen stres, dan inovasi.
3. Perkuat kemitraan dengan Masyarakat Lokal dengan cara terus jalin kerjasama yang erat dengan masyarakat lokal untuk memastikan keberlanjutan program, dan dorong partisipasi aktif mereka dalam pengembangan Glamping Kema Merbabu
4. Perluas jaringan pemasaran dengan meningkatkan promosi melalui berbagai saluran pemasaran, termasuk media sosial dan kerjasama dengan agen perjalanan, untuk menjangkau audiens yang lebih luas.
5. Evaluasi dan meninjau Kembali efektivitas program dan strategi yang diimplementasikan, dan lakukan peninjauan kembali jika diperlukan untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan tren pasar.

Dengan mengadopsi saran-saran di atas, diharapkan Glamping Kema Merbabu dapat terus meningkatkan daya saingnya, memberikan pengalaman positif yang tak terlupakan bagi tamu, dan berkontribusi positif pada pembangunan masyarakat lokal.

Referensi

- A Zulkarnain, D. et al. (2018). Analysis of IFE, EFE and QSPM matrix on business development strategy, series earth and Environmental Science 126, 10.1088/1755-1315/126/1/012062
- Bayu Dewa, Chriswardana, Lina Ayu Safitri. (2021). Pemanfaatan Media Sosial Tiktok Sebagai Media Promosi Industri Kuliner Di Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Akun Tik Tok Javafoodie). *Jurnal Pariwisata Dan Budaya*. Vol.12, No.1.
- Darsono, Agustinus. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Dewi Prabandari, W., & Artina Sembiring, V. (2021). Pelatihan Grooming dan Tata Cara Pembersihan Area Umum Untuk Cleaning Service di STP Trisakti. *Jurnal Pemberdayaan Pariwisata*, 3(1), 34–38. <https://repository.stptrisakti.ac.id/891/>
- Hubner, I. B., Juliana., Pramezwary, A., & Gajeng, W. R. M. (2022). Pelatihan personal grooming dan hygiene dalam dunia kerja. *Abdimas Siliwangi*, Vol 5 (3), 556-577 doi: <http://dx.doi.org/10.22460/as.v5i3.10738>
- Sommer, K. (2020). Holidays at home - Camping and glamping as a part of domestic tourism: An overview and analysis of camping (and in particular luxury camping) as an alternative form of domestic tourism in the time of the coronavirus. *IUBH Discussion Papers - Tourismus & Hospitality*, No. 6/2020
- Zulkarnain, et al. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran: Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: Remaja Rosdakarya.