

PENAMPILAN PRAMUSAJI DAN CITRA RESTORAN DI KABUPATEN BOGOR (Cisarua – Cipayung)

Amalia Mustika¹, M.Achmadi² dan Linda Desafitri³
^{1,2,3} Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

amaliamustika@stptrisakti.ac.id

Abstract

This study aims to determine whether the grooming standards affect the image of the restaurant. The study conducted in the scope of the Regional of Bogor. This research used descriptive method correlation and unit of analysis of this research was employees of restaurant in Cisarua and Cipayung, with number of respondents was 32 persons. The results of the study have shown that the grooming of waiter variable significantly influence the image of restoran with 0.584, it meant between grooming of waiter and the image of restoran had a sufficient or moderate relationship. the grooming of waiter could explain the influence in the image of the restoran at regional of Bogor for 34.11%. and the balance 65.89% is explained by other variables which did not included in the this research.

Key Words: Grooming, Waiter, Image of Restaurant

PENDAHULUAN

Semakin seriusnya pemerintah dalam membangun sarana dan prasarana penunjang industri pariwisata di daerah masing-masing untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, termasuk adanya penginapan, sarana untuk makan dan minum seperti restoran atau warung makan yang besar maupun yang sederhana. Beraneka ragam menu yang disajikan dalam restoran –restoran untuk menarik wisatawan lokal maupun mancanegara, seperti menu Indonesia, yaitu masakan Padang, Sunda, Jawa bahkan menu dari luar Indonesia seperti masakan China, Eropa, India maupun Arab.

Puncak, adalah salah satu kawasan di daerah Bogor yang juga menjadi tempat kunjungan wisatawan terutama wisatawan lokal, dapat dilihat apabila hari libur atau hari *week-end*, mobil – mobil pribadi baik dari Kota Jakarta, Bandung, maupun Bogor sendiri, terlihat banyak memadati kawasan yang dingin tersebut. Oleh karena itu semakin banyaklah pertumbuhan hotel, restoran maupun segala sesuatu yang mendukung untuk meningkatkan jumlah wisatawan. Pertumbuhan bisnis restoran terjadi juga di kawasan Puncak, Kabupaten Bogor. Dengan semakin banyaknya jumlah restoran di kawasan tersebut memaksa para pemasar untuk meningkatkan daya saing restorannya masing-masing.

Penampilan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, karena penampilan adalah bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang, dan juga merupakan sarana komunikasi antara seorang individu dengan individu lainnya. Tampil menarik dapat menjadi salah satu kunci sukses dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Tamu akan merasa nyaman, betah, dan senang dengan penampilan diri yang enak dipandang mata. Selain meningkatkan

percaya diri cara berpenampilan juga menggambarkan seberapa jauh profesionalisme karyawan. Memang penampilan salah satu cara menunjukkan sikap profesional di tempat kerja.

Citra perusahaan (kaitannya dengan restoran) dinilai penting bagi setiap perusahaan karena merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk di benak masyarakat tentang perusahaan. Citra dapat berhubungan dengan nama bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada kualitas komunikasi yang merupakan interaksi antara konsumen dengan perusahaan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Pentingnya citra sebuah perusahaan dikarenakan citra positif dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif, sedangkan citra negatif sebaliknya.

Dengan latar belakang tersebut penelitian ini mencoba membahas Standar Penampilan pramusaji dan Citra Restoran di Kabupaten Bogor (Cisarua – Cipayung). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya prosentase pengaruh penampilan pramusaji terhadap citra restoran di Kabupaten Bogor.

Kajian Literatur

Harry Darsono (2001) mengatakan Setiap orang memiliki pribadi yang berbeda demikian pula penampilannya. Penampilan dan perawatan diri merupakan penunjang dalam dunia kerja seseorang, terutama yang berhubungan dengan orang lain. Penampilan dapat memberikan kesan pertama tentang pribadi seseorang baik itu positif ataupun negatif.

Menurut Kasmir (2005:192) Cara berpakaian merupakan salah satu bagian dari penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang. Oleh karena itu, cara berpakaianpun harus memperoleh perhatian yang cukup serius dalam

memberikan layanan. Kemudian karyawan dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan nasabah/pelanggan. Komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat nasabah/pelanggan tertarik dan terkesan terhadap bank atau perusahaan lainnya. Karyawan dituntut juga untuk menjaga kebersihan diri

Definisi Citra menurut Jefkins (2003) adalah kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya.

Pembentukan citra yang ada di dalam benak konsumen terhadap dapat diukur dengan menggunakan indikator penilaian citra (Sutojo, 2004: 96) sebagai berikut, yakni :

a. Kesan

Kesan yang didapat oleh konsumen terhadap perusahaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra.

b. Kepercayaan

Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan diimplementasikan dari kredibilitas perusahaan dan kepedulian perusahaan pada pelanggan yang ditujukan melalui *performance* perusahaan pada pengalaman melakukan hubungan dengan pelanggan.

c. Sikap

Indikator lain dari pengukuran citra perusahaan adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik. Sebaliknya, jika sikap yang

ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang di mata masyarakat. Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap, yakni dengan pengalaman pribadi, asosiasi dan proses belajar sosial. Sikap juga terbentuk dari 3 hal, yakni kognitif, afektif dan konatif.

Menurut Soekresno (2001), Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) yaitu :

- **Restoran Formal:** Pengertian restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan pelayanan yang eksklusif. Contoh : member restoran, Gourmet, Main dining room, Grilled Restoran, exsekutive restoran dan sebagainya.
- **Restoran Informal:** Restoran informal adalah industry jasa pelayanana makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan, dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan. Contoh : café, cafeteria, fast food restoran, coffe shop, bistro, canteen, tavern, family restaurant, pub, service corner, burger corner, snack bar.
- **Specialities Restoran:** Specialities Restoran adalah industry jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu Negara tersebut. Contoh : Indonesian food restaurant, Chinese food restaurant, Japanesse food restaurant etc.

Pramusaji disetiap usaha jasa pelayanan makanan dan minuman memiliki penampilan yang unik dan beranekaragam seperti seragam, penampilan dan sikap serta tata cara pelayanan tersendiri, penampilan inilah yang pada akhirnya menjadi ciri khas (*Brand image*) perusahaan, untuk mampu bersaing di dunia pelayanan makanan dan minuman. *Brand image* (ciri khas) tersebut harus di aplikasikan oleh pramusaji yang kemudian akibat aplikasi itu kemudian pramusaji/ *waiter* disebut dengan (*Brand ambassador*) duta merek/ duta perusahaan. (Goodman Raymond J, 2002).

Marsum (2005:90) juga menyatakan bahwa *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

Menurut Bartono (2005:131) *waiter/waitress* harus memenuhi standar penampilan dengan cara pengaturan rambut yang rapi, bersih, tidak panjang untuk pria, sehingga tidak menjadikan tamu yang berurusan dengannya menjadi risih. Penampilan dan potong kuku mempunyai tujuan higienis. Jika seorang petugas restoran berambut panjang, tamu akan mendapat kesan kurang baik. Bila rambut pekerja panjang, maka tamu akan curiga jangan-jangan ada rambut yang jatuh satu atau dua helai kedalam makanan yang dibawa pramusaji tersebut untuk dihidangkan didepan tamu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasi dengan memiliki

Table 1. Kriteria Hubungan

r	Kriteria Hubungan
0	Tidak ada Korelasi
0 – 0.5	Korelasi Lemah
0.5 – 0.8	Korelasi sedang atau cukup
0.8 – 1	Korelasi Kuat atau erat
1	Korelasi Sempurna

Sumber : Sugiono, 2003 : 282.

Unit analisis penelitian ini adalah para karyawan restoran daerah Cipayang dan Cisarua di wilayah Kabupaten Bogor. Sebagai alat atau instrumen dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menggunakan kuesioner dan wawancara.

Oleh karena lingkup penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka teknik pengumpulan sampelnya menggunakan cara purposive, dimana peneliti memakai berbagai pertimbangan, yaitu berdasarkan konsep teori yang digunakan, serta keingintahuan dari pada penelitian tentang karakteristik pribadi dari obyek yang diteliti. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu teknik dokumentasi yang dipakai untuk memperoleh data melalui bahan-bahan tertulis berupa dokumen, dan wawancara dengan pihak terkait.

Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif untuk menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

PEMBAHASAN

Data penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket, dimana didapatkan data hasil penelitian, yaitu:

a. Jenis Kelamin Pramusaji

Tabel 2. Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V A L I D Pria	23	74.2	74.2	74.2
Wanita	8	25.8	25.8	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Hasil olah data 2017

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini mengenai jenis kelamin adalah, pria sebanyak 74,2% dengan jumlah 23 orang dari jumlah keseluruhan adalah 31 orang, sedangkan jenis kelamin wanita 25,8% dengan jumlah 8 orang.

b. Jabatan

Table 3 Jabatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Manager	6	19.4	19.4	19.4
V A L I D Waiter	7	22.6	22.6	41.9
Captain	10	32.3	32.3	74.2
Lainnya	8	25.8	25.8	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Hasil olah data 2017

Dilihat dari table diatas, mengenai jabatan para responden, adalah 19.4% dengan jumlah 6 orang adalah para manajer rumah makan/ restoran, sedangkan yang menjabat sebagai waiter/waitress rumah makan tersebut sekitar 22.6% dengan jumlah 7 orang, kemudian 32.3% sebagai captain dengan jumlah 10 orang, sedangkan lainnya 25.8% dengan jumlah 8 orang. (berdasarkan wawancara dengan responden, dimana data lainnya adalah sebagai pencuci piring/gelas (bushboy) adalah 2 orang, 5 orang sebagai kasir dan 1 orang sebagai administrasi yang bisa merangkap sebagai kasir bahkan pramusaji)

c. Lama Kerja

Table 4. Lama Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0-1	11	35.5	35.5	35.5
V A L I D 2-5	11	35.5	35.5	71.0
6-10	3	9.7	9.7	80.6
11-15	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Hasil olah data 2017

Berdasarkan data diatas mengenai lama bekerja dimana 0-1 tahun dan 2-5 tahun, sama-sama 35.5% dengan jumlah 11 orang, dan 9.7% dengan jumlah 3 orang untuk 6-10 tahun, sedangkan 11-15 tahun ada 6 orang dengan 19.4%.

d. Penampilan Pramusaji

Table 5. Mean

	N	Mean
Penampilan pegawai mengatas-namakan suatu perusahaan	31	3.71
Penampilan pegawai seharusnya disukai oleh orang lain atau pelanggan	31	3.23
Penampilan pegawai mencerminkan kepribadian yang baik dimata pelanggan	31	3.39
Penampilan pegawai agar sesuai dengan keindahan dan tata krama	31	3.42
Standard penampilan dapat dilihat dari tutur kata	31	2.94
Tutur kata yang sopan merupakan cerminan perusahaan	31	3.00
Tutur kata yang baik dapat membuat pelanggan datang kembali	31	3.68
Saya rajin dalam membersihkan diri terutama wajah, tangan bahkan kaki	31	3.39
Bau badan dapat membuat mengganggu pelayan kepada pelanggan	31	3.55

	N	Mean
Mandi merupakan hal yang wajib dilakukan dalam standard penampilan	31	3.58
Penampilan yang baik memberikan kesan yang baik pula untuk perusahaan	31	3.58
Saya menjaga citra perusahaan dengan baik, salah satunya dengan menjaga penampilan	31	3.48
Penampilan merupakan urutan nomor 2, urutan 1 adalah menjaga kebersihan diri.	31	3.00
Pelatihan <i>Grooming</i> membuat ketrampilan dan pengetahuan bertambah	31	3.58
Dengan adanya pelatihan <i>Grooming</i> membuat saya lebih percaya diri lagi	31	3.42
Kepercayaan yang diberikan perusahaan untuk mengikuti pelatihan <i>Grooming</i> membuat lebih semangat kerja	31	3.39
Salah satu sikap yang positif adalah mengikuti standard penampilan yang telah diberikan	31	3.45
Sikap positif setiap karyawan mencerminkan suatu sikap yang positif dimata	31	3.26
Sikap positif terlihat dari banyaknya gerak tubuh agar pelanggan lebih mengerti	31	2.71
Apabila saya sedang ada masalah saya dapat menyembunyikan dengan baik.	31	2.94
Valid N (listwise)	31	

Hasil olah data 2017

Mean adalah nilai rata-rata dari beberapa buah data hasil penelitian, dimana didapatkannya mean dari masing-masing data, seperti data diatas, setelah data disusun menurut urutan nilainya dengan Mean tertinggi dengan nilai 3.71 ada padapernyataan : “Penampilan

pegawai mengatas-namakan suatu perusahaan” itu dan Mean terendah dengan nilai 2.71 adalah “Sikap positif terlihat dari banyaknya gerak tubuh agar pelanggan lebih mengerti”.

Dibawah ini merupakan hasil olahan data penelitian mengenai pengaruh grooming terhadap citra perusahaan adalah sebagai berikut:

Table 6. Korelasi

	Penampilan	Citra
Pearson	1	.584**
Penamp Correlation		
Sig. (2-tailed)		.001
N Pearson	31	31
Citra Correlation	.584**	1
Sig. (2-tailed)		.001
N	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil olah data 2017

Berdasarkan Nilai Signifikansi : dari output di atas diketahui antara Penampilan Pramusaji (X) dengan Citra (Y) nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Korelasi antara Penampilan Pramusaji (X) dengan Citra Restoran (Y) 0.584 yang dapat dikategorikan memiliki hubungan yang sedang atau cukup.

Untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan analisis koefisien determinasi dimana langkah perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Kd &= r^2 \times 100\% \\
 &= .584^2 \times 100\% \\
 &= 34.11\%
 \end{aligned}$$

Artinya pengaruh Penampilan Pramusaji terhadap Citra Restoran adalah sebesar 34.11%. Sisanya 65.89% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui standar penampilan karyawan pramusaji dan citra restoran di daerah kabupaten Bogor (Cisarua dan Cipayung). Pelaksanaan dari penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengetahui data-data responden 50 orang, tapi yang lengkap mengisi data hanya 31 orang.

Pernyataan penampilan pegawai mengatas-namakan suatu perusahaan mendapatkan nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu 3.71. itu artinya mereka setuju bahwa penampilan itu atas nama perusahaan. Sedangkan pernyataan pada sikap positif terlihat dari banyaknya gerak tubuh agar pelanggan lebih mengerti mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah yaitu 2.71, artinya responden cukup setuju apabila bahasa tubuh dapat digunakan untuk komunikasi dengan tamu.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka Korelasi antara Penampilan (X) dengan Citra (Y) 0.584 yang dapat dikategorikan memiliki hubungan yang sedang/cukup. Sedangkan untuk koefisien determinasi sebesar 34.11%.

Saran

Berdasarkan penelitian diatas, dimana pernyataan pada sikap positif terlihat dari banyaknya gerak tubuh agar pelanggan lebih mengerti mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah yaitu

2.71, oleh karena itu, penulis memberikan saran para pramusaji disarankan untuk mendapatkan nilai yang positif dari pelanggan bukan berdasarkan banyaknya gerakan tubuh, bahasa tubuh, melainkan tutur kata yang baik, sopan dan tersenyum selain itu juga selalu membantu apa yang tamu inginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bartono.2005. *Hotel Training yang Efektif*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bilbina Arzeti. 2004. <http://www.kompas.com/wanita/news>. *Penampilan Dan Kepribadian*
- Darsono, Harry. 2001. Buku panduan: *Penampilan Pegawai Bank Indonesia*. Jakarta.
- Goodman Raymond J. 2002. *F&B Service Management*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit, Erlangga.
- Jefkins, F. 2003. *Public Relation*. Erlangga. Jakarta.
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta:
- Andi Ninemeier dan Hayes (2006), *Restaurant Operation Management.*, New Jersey., Prentice Hall.
- Rakhmat, J. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Rosdakarya. Bandung
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta:Gamedia Suharsimi. Sutojo,
- Siwanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.