

PENINGKATAN PEMAHAMAN GROOMING SERVICE MELALUI PELATIHAN BERBASIS PRETEST DAN POSTTEST PADA KARYAWAN SUWEGER INDONESIA

Dermalia Putri Rahmawati¹, Dimas Nugroho Dwi Seputro²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional
Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia

e-mail: ¹dermaliaptr@gmail.com, ²dimas.seputro.febis@upnjatim.ac.id

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan standar *grooming service* pada karyawan PT Sinergitas Indonesia Muda, perusahaan yang bergerak di bidang industri makanan dan minuman (*food and beverage*/F&B) serta menaungi merek Suweger Indonesia. Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa sebagian karyawan belum menerapkan standar *grooming* secara konsisten, yang dapat memengaruhi citra pelayanan di mata konsumen. Penampilan yang baik merupakan bagian integral dalam memberikan pelayanan prima, khususnya di sektor F&B yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Pelatihan diikuti oleh 55 orang karyawan dari 15 outlet yang tersebar di wilayah Surabaya dan Sidoarjo, antara lain Keputih, Semolowaru, Banyu Urip, Rungkut, Lidah Wetan, Ketintang, Kebraon, Pogot, Rajawali, Tambakrejo, Sedati, Wadung Asri, Gubeng, Pandegiling, dan Manukan. Kegiatan dilaksanakan dengan metode edukatif dan partisipatif melalui pemberian *pretest*, pelatihan interaktif mengenai standar *grooming service*, dan *posttest* guna mengukur efektivitas pelatihan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan skor pada sebagian besar peserta setelah mengikuti pelatihan. Hal ini membuktikan bahwa pendekatan pelatihan berbasis *pretest* dan *posttest* mampu memberikan dampak positif terhadap pemahaman peserta mengenai pentingnya menjaga penampilan profesional. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam membangun budaya pelayanan berbasis standar operasional prosedur (SOP) yang konsisten dan berkelanjutan di seluruh outlet Suweger Indonesia.

Kata kunci: *Grooming service*, pelatihan *pretest*, *posttest*, industri F&B, Suweger Indonesia

1. PENDAHULUAN

Industri makanan dan minuman (*food and beverage*/F&B) merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas layanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam industri ini, pelayanan tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan penyajian produk, tetapi juga mencakup sikap, penampilan, dan profesionalisme karyawan dalam berinteraksi dengan konsumen. Salah satu aspek penting dari pelayanan prima yang kerap kali diabaikan adalah *grooming service*, yakni standar penampilan dan kerapian karyawan selama berada di tempat kerja [2], [6].

PT Sinergitas Indonesia Muda merupakan perusahaan yang bergerak di bidang F&B dan menaungi merek Suweger Indonesia, yang telah memiliki sejumlah outlet yang tersebar di wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Perusahaan ini dikenal dengan konsep bisnis yang menyasar pasar milenial dan generasi muda yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas produk dan layanan, termasuk dalam aspek visual dan kebersihan lingkungan pelayanan [4]. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang tidak hanya terampil dalam operasional kerja, tetapi juga memiliki pemahaman mendalam mengenai pentingnya penampilan profesional sebagai representasi nilai perusahaan.

Namun, dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, ditemukan bahwa pemahaman dan konsistensi penerapan standar *grooming* antar karyawan belum merata. Masih terdapat

karyawan yang belum memahami pentingnya kebersihan diri, penggunaan seragam sesuai standar, serta tata rambut dan aksesoris yang sesuai dengan identitas perusahaan. Hal ini dapat berdampak pada citra merek di mata pelanggan serta menurunkan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Menanggapi permasalahan tersebut, tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat merancang kegiatan pelatihan *grooming service* yang ditujukan bagi karyawan dari outlet Suweger Indonesia. Kegiatan ini mengadopsi pendekatan edukatif dan partisipatif melalui metode *pretest* dan *posttest*, di mana peserta akan diberikan pelatihan interaktif untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya penampilan profesional di dunia kerja, khususnya dalam industri F&B.

Pelatihan ini tidak hanya difokuskan pada penyampaian informasi secara teoritis, tetapi juga diarahkan untuk membentuk kebiasaan kerja yang lebih disiplin, profesional, dan selaras dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan. Pendekatan pelatihan dirancang agar peserta tidak sekadar memahami konsep, tetapi juga mampu menerapkannya secara konsisten dalam aktivitas kerja sehari-hari. Evaluasi dilakukan melalui tes sebelum dan sesudah pelatihan untuk mengukur sejauh mana peningkatan pengetahuan, keterampilan, serta perubahan perilaku karyawan terkait praktik *grooming service*. Melalui proses ini, diharapkan terlihat perkembangan yang signifikan dalam aspek penampilan, etika pelayanan, dan kemampuan memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Selain itu, kegiatan pelatihan ini juga menjadi bentuk kontribusi nyata perguruan tinggi dalam memperkuat kapasitas sumber daya manusia di industri berbasis pelayanan, sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas layanan dan daya saing perusahaan secara berkelanjutan..

2. METODE PENGABDIAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif dengan metode pelatihan berbasis *pretest* dan *posttest*. Pendekatan ini dipilih karena dianggap mampu memberikan pemahaman yang efektif kepada peserta [8], melalui proses belajar aktif dan evaluasi langsung.

Program ini dilatarbelakangi oleh hasil observasi awal dan laporan tim HR yang menunjukkan bahwa sebagian karyawan di beberapa outlet Suweger Indonesia belum sepenuhnya menerapkan standar *grooming* sesuai standar operasional prosedur (SOP). Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan dan citra perusahaan di mata pelanggan. Oleh karena itu, pelatihan ini dirancang untuk menjawab kebutuhan peningkatan pemahaman terkait *grooming service*.

Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 5 Mei 2025 pukul 13.00–16.00 WIB, dan diikuti oleh peserta kegiatan terdiri atas 55 karyawan dari 15 outlet Suweger Indonesia yang berada di wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Sebelum pelatihan dimulai, seluruh peserta diminta mengisi *pretest* yang terdiri atas 10 soal pilihan ganda. Soal tersebut mencakup materi seperti SOP berpakaian, cara menyapa pelanggan, teknik *upselling* dan *cross-selling*, serta pentingnya penampilan dan perilaku profesional. Hasil *pretest* digunakan untuk menganalisis kebutuhan pelatihan dan menyusun materi yang tepat sasaran.

Pelatihan dilaksanakan secara interaktif dan menarik oleh tim fasilitator dari HR PT Sinergitas Indonesia Muda. Metode pelatihan mencakup penyampaian materi visual, diskusi kelompok, *roleplay* atau simulasi pelayanan, dan demonstrasi penggunaan atribut kerja yang sesuai. Materi yang disampaikan meliputi: konsep *grooming* dan citra profesional[3], [9], SOP atribut kerja, teknik menyapa dan komunikasi nonverbal, strategi *upselling/cross-selling*, serta pengumpulan data pelanggan.

Setelah pelatihan, peserta kembali mengisi *posttest* dengan soal yang sama guna mengukur peningkatan pemahaman. Hasil *posttest* dibandingkan dengan hasil *pretest* secara individual untuk melihat efektivitas pelatihan. Data dianalisis secara deskriptif dengan menghitung skor minimum, maksimum, dan rata-rata.

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah meningkatnya pemahaman serta kemampuan karyawan dalam menerapkan grooming service secara benar dan konsisten di lingkungan kerja. Peningkatan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek penampilan fisik, tetapi juga menyangkut sikap, perilaku, etika komunikasi, dan cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai standar pelayanan, setiap individu diharapkan mampu menampilkan citra profesional yang mencerminkan nilai dan identitas perusahaan.

Selain itu, kegiatan ini diharapkan mampu membentuk budaya kerja yang disiplin, rapi, dan harmonis sesuai standar operasional yang berlaku di seluruh outlet Suweger Indonesia. Budaya kerja tersebut bukan hanya bersifat sementara selama masa pelatihan, tetapi dapat tertanam sebagai kebiasaan positif yang berkelanjutan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Konsistensi dalam penerapan grooming service akan memberikan dampak langsung terhadap kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat reputasi perusahaan di mata publik.

Melalui proses pembinaan terstruktur, evaluasi berkelanjutan, dan pendampingan dari pihak trainer maupun manajemen, kegiatan ini juga diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, produktif, dan profesional. Dengan demikian, hasil akhir dari pelatihan ini bukan hanya peningkatan kompetensi individu, tetapi juga penguatan standar layanan yang seragam di seluruh jaringan outlet Suweger Indonesia, sehingga perusahaan mampu mempertahankan kualitas terbaik dan bersaing secara optimal di industri layanan modern.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan *Grooming Service* ini diselenggarakan dengan tujuan utama untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta sikap profesional karyawan Suweger Indonesia dalam menjaga penampilan dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Penampilan yang rapi, sopan, dan sesuai standar tidak hanya menciptakan kesan positif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan. Melalui pelatihan ini, peserta diberikan pemahaman menyeluruh mengenai prinsip dasar grooming, etika kerja, serta cara berinteraksi yang mencerminkan profesionalitas.

Untuk mengetahui tingkat efektivitas pelatihan yang diberikan, diterapkan metode evaluasi berbasis pretest dan posttest. Instrumen evaluasi berupa soal pilihan ganda sebanyak 10 butir dirancang untuk mengukur pemahaman peserta mengenai materi inti grooming service. Pretest diberikan sebelum pelatihan dimulai untuk mengetahui pengetahuan awal karyawan, sedangkan posttest dilaksanakan setelah seluruh materi disampaikan. Perbandingan skor dari kedua tes tersebut dianalisis secara kuantitatif untuk mengidentifikasi sejauh mana terjadi peningkatan pemahaman setelah mengikuti pelatihan.

Analisis perubahan skor ini memberikan gambaran objektif mengenai keberhasilan pelatihan dalam memperkuat kompetensi peserta. Dengan demikian, hasil evaluasi tidak hanya menjadi tolok ukur efektivitas program, tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi pelatihan lanjutan yang lebih tepat sasaran. Harapannya, pelatihan ini mampu berkontribusi pada pembentukan budaya kerja yang lebih profesional dan konsisten di seluruh unit kerja Suweger Indonesia.

a. Hasil Pretest dan Posttest

Pelatihan *grooming service* bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan sikap profesional karyawan Suweger Indonesia dalam hal penampilan serta pelayanan kepada pelanggan. Untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan, digunakan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui pemberian *pretest* dan *posttest* berupa 10 butir soal pilihan ganda yang mencerminkan pemahaman peserta terhadap standar *grooming*, interaksi pelanggan, dan atribut kerja sesuai SOP.

Sebanyak **55 orang** peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan memiliki data lengkap untuk dianalisis. Hasil pengukuran pretest dan posttest ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil *Pretest* dan *Posttest*

Indikator	Nilai
Jumlah responden	55 orang
Rata-rata Pretest	81,90
Rata-rata Posttest	99,05
Rata-rata Peningkatan	17,14 poin
Skor Pretest terendah	60
Skor Pretest tertinggi	90
Skor Posttest terendah	80
Skor Posttest tertinggi	100
Peningkatan tertinggi	40 poin
Jumlah peserta meningkat	54 orang
Peserta tidak meningkat	1 orang

b. Analisis Peningkatan Pemahaman

Peningkatan skor posttest yang merata menunjukkan bahwa metode pelatihan yang digunakan, yakni kombinasi antara penyampaian materi interaktif, studi kasus, simulasi pelayanan, dan umpan balik langsung, terbukti efektif dalam menyampaikan materi kepada peserta. Pendekatan beragam ini memungkinkan karyawan memahami konsep tidak hanya secara teoritis, tetapi juga melalui pengalaman langsung yang relevan dengan situasi kerja di lapangan. Karyawan yang sebelumnya kurang memahami pentingnya penggunaan atribut kerja yang sesuai SOP, teknik greeting pelanggan, dan strategi upselling, mampu menjawab dengan benar setelah diberikan pelatihan dan simulasi langsung [3], [4], [6]. Hal ini menunjukkan bahwa proses belajar berbasis praktik memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kompetensi mereka.

Selain itu, adanya peningkatan skor juga mencerminkan bahwa mayoritas peserta memiliki potensi untuk belajar secara cepat ketika pendekatan pelatihan disesuaikan dengan konteks kerja mereka. Penyesuaian materi dengan budaya kerja dan aktivitas operasional sehari-hari membuat peserta lebih mudah menghubungkan informasi baru dengan pengalaman yang sudah dimiliki. Dalam dunia F&B yang sangat dinamis dan kompetitif, kemampuan untuk beradaptasi terhadap standar pelayanan serta grooming menjadi keterampilan yang wajib dimiliki oleh setiap karyawan. Peningkatan pengetahuan ini juga berperan penting dalam menjaga konsistensi kualitas layanan di seluruh outlet, karena standar pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketetapan kerja, tetapi juga dari penampilan, sikap, dan cara berinteraksi dengan pelanggan [7].

Pelatihan yang disusun secara terstruktur dan didukung oleh metode evaluasi pretest–posttest memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas proses pembelajaran. Dengan

hasil posttest yang lebih tinggi, manajemen dapat menilai bahwa materi tersampaikan dengan baik dan pemahaman peserta meningkat secara signifikan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi perusahaan untuk merancang program pelatihan lanjutan, memperkuat SOP yang sudah diterapkan, serta menciptakan budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada pelayanan prima. Secara keseluruhan, peningkatan skor tersebut menunjukkan bahwa pelatihan Grooming Service bukan hanya mampu meningkatkan kompetensi, tetapi juga berkontribusi pada pembentukan kualitas SDM yang unggul dan siap menghadapi tantangan industri.



Gambar 1. Kegiatan Pelatihan

Gambar 2. Hasil perbandingan nilai rata-rata *pretest* dan *posttest*.

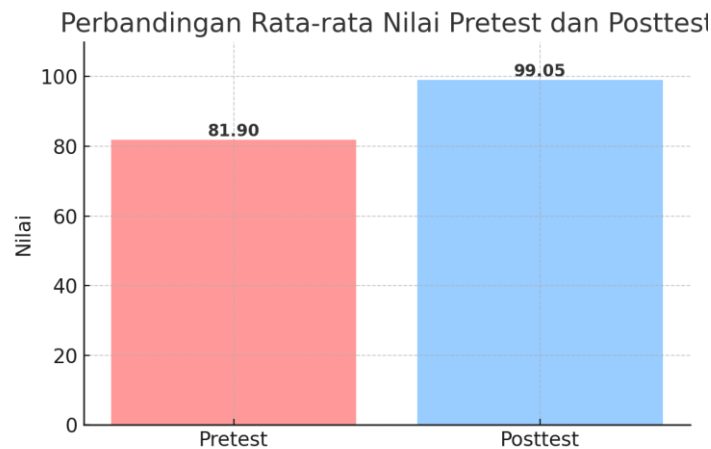
c. Pembahasan Implementasi *Grooming* dalam Dunia Kerja F&B

Dalam industri F&B, *grooming* tidak hanya berkaitan dengan aspek visual, tetapi juga menyangkut profesionalisme dan persepsi pelanggan. Pelanggan yang datang ke outlet Suweger Indonesia akan memiliki kesan pertama yang terbentuk dari cara penyambutan, kerapian pakaian, dan ekspresi karyawan. Dengan peningkatan pemahaman tentang pentingnya *grooming*, karyawan menjadi lebih sadar bahwa penampilan mereka adalah bagian dari strategi pelayanan dan *branding* perusahaan.

Melalui pelatihan ini, peserta juga memahami bahwa *grooming* bukan sekadar aturan formal, tetapi berkaitan langsung dengan pengalaman pelanggan dan loyalitas mereka [4], [6]. Pelatihan berhasil menanamkan kesadaran bahwa kerapian seragam, posisi *name tag*, senyum saat menyapa, dan keseragaman dalam menggunakan atribut kerja adalah bagian dari standar kerja yang harus dijaga secara konsisten [2], [9].

Hasil observasi selama pelatihan menunjukkan bahwa setelah sesi *roleplay* dan simulasi, peserta lebih percaya diri saat mempraktikkan *greeting* kepada pelanggan dan menunjukkan sikap profesional yang sesuai standar. Hal ini penting karena sebagian peserta

sebelumnya mengaku belum memahami mengapa mereka harus mengenakan atribut seperti *apron*, topi, atau hijab berwarna tertentu.



Gambar 3 perbandingan nilai rata-rata *pretest* dan *posttest*.

4. SIMPULAN

Kegiatan pelatihan *grooming service* yang dilaksanakan kepada 55 karyawan dari 15 outlet PT Sinergitas Indonesia Muda – Suweger Indonesia terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta terhadap pentingnya penampilan profesional di lingkungan kerja. Hal ini tercermin dari peningkatan skor *posttest* yang signifikan, di mana rata-rata skor peserta meningkat dari 81,90 (*pretest*) menjadi 99,05 (*posttest*). Sebanyak 54 dari 55 responden mengalami peningkatan nilai, menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan berbasis *pretest–posttest* yang bersifat edukatif dan partisipatif dapat memberikan dampak positif terhadap pengembangan kompetensi karyawan [8].

Metode pelatihan yang menggabungkan penyampaian materi interaktif, studi kasus, simulasi pelayanan, dan evaluasi langsung mampu memperkuat pemahaman peserta tentang standar operasional prosedur (SOP) dalam aspek *grooming*. Peserta tidak hanya memahami aturan berpakaian dan penggunaan atribut kerja, tetapi juga menyadari bahwa *grooming* merupakan bagian integral dari kualitas pelayanan dan citra perusahaan.

Meskipun demikian, kegiatan ini memiliki keterbatasan, antara lain belum mencakup evaluasi perilaku jangka panjang pasca pelatihan. Secara keseluruhan, pelatihan ini menjadi langkah awal dalam membangun budaya kerja profesional dan konsisten di seluruh outlet Suweger Indonesia. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis kebutuhan lapangan merupakan pendekatan yang relevan dan berdampak nyata dalam pengembangan sumber daya manusia, khususnya di sektor industri pelayanan seperti *food and beverage* (F&B) [1], [5], [9].

5. SARAN

Untuk meningkatkan efektivitas kegiatan pengabdian masyarakat serupa di masa mendatang, beberapa hal perlu diperhatikan. Pertama, pelatihan yang diberikan hendaknya dilengkapi dengan mekanisme evaluasi lanjutan dalam jangka menengah atau panjang guna mengamati perubahan perilaku karyawan secara nyata di tempat kerja, tidak hanya sebatas peningkatan pemahaman secara teoritis.

Kedua, disarankan agar pelatihan tidak hanya dilaksanakan sekali dalam setahun, melainkan dilakukan secara berkala dengan dukungan dari manajemen dan tim HRD, agar terbentuk budaya kerja profesional yang berkelanjutan. Perusahaan juga perlu menunjuk

perwakilan internal sebagai fasilitator lokal agar pelatihan dapat diulang dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing outlet.

Ketiga, pelibatan aktif peserta dalam bentuk diskusi kasus nyata dan simulasi langsung perlu terus diperkuat agar pembelajaran bersifat kontekstual dan aplikatif. Penggunaan media pembelajaran visual seperti video SOP dan alat peraga juga dapat memperkaya pemahaman peserta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh tim Human Resources PT Sinergitas Indonesia Muda atas dukungan dan kerja sama yang telah diberikan sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh karyawan Suweger Indonesia yang telah berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan pelatihan, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan hasil yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. D. G. Allen, et al., "Retaining talent: Replacing misconceptions with evidence-based strategies," *Academy of Management Perspectives*, vol. 34, no. 3, pp. 295–311, 2020.
- [2]. M. T. Härtel and A. Ashkanasy, "Grooming, appearance, and leadership perception in the service industry," *Journal of Service Management*, vol. 31, no. 4, pp. 621–638, 2020.
- [3]. H. Wang and J. Wang, "Enhancing employee grooming through participatory training in hospitality services," *International Journal of Hospitality Management*, vol. 88, pp. 102517, 2020.
- [4]. R. M. Kim and Y. K. Jang, "The effect of employee appearance and service orientation on customer loyalty in casual dining restaurants," *Journal of Foodservice Business Research*, vol. 24, no. 1, pp. 1–17, 2021.
- [5]. A. Sabuncuoğlu and E. Doğan, "A Study on the Role of Training in Enhancing Service Quality: Evidence from the Hotel Sector," *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, vol. 232, pp. 664–671, 2022.
- [6]. M. I. Alshaibani and Y. Bakir, "Impact of customer perception of employees' grooming on satisfaction and revisit intention," *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 60, pp. 102501, 2021.
- [7]. N. K. Martin, "Using role-playing to promote soft skills in F&B training: A case study," *International Journal of Training Research*, vol. 19, no. 2, pp. 112–125, 2021.
- [8]. P. S. Raval and A. Singh, "Pretest-posttest evaluation method in vocational skill training: A robust tool for outcome measurement," *Evaluation and Program Planning*, vol. 85, pp. 101903, 2022.
- [9]. M. G. Plaskoff, "Employee engagement and the culture of grooming in service-based organizations," *Human Resource Development International*, vol. 24, no. 3, pp. 272–288, 2021.