

**KUALITAS PELAYANAN BUTLER
DI HOTEL PADMA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh Studi pada
Program Diploma III**



Oleh:

ANISSA RIZKY SRI RATNA WULANDARI
Nomor Induk: 201319489

**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2016**

Bandung,2016

Bandung,2016

Pembimbing II

Pembimbing I

Dwiesty Dyah Utami, SST.Par., MM.Par.,M.Sc

NIP. 19861007 201101 2 015

Wisanggeni Agus Priyanto, SE., MM.Par.

NIP.

Bandung,2016

Menyetujui :

**Kepala Bagian Administrasi Akademik
Dan Kemahasiswaan**

Drs. Alexander Reyaan, MM

NIP. 1963015 198603 1 001

Bandung,2016

Mengesahkan :

KETUA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

Dr. Anang Sutono, MM. Par. CHE

NIP.19650911 199203 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Anissa Rizky Sri Ratna Wulandari
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung 17 Maret 1995
NIM : 201319489
Jurusan : HOSPITALITI
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
Kualitas Pelayanan Butler di Padma Hotel Bandung
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung,.....

Anissa Rizky Sri Ratna Wulandari,
NIM: 201319489

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan lahir dan batin untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG”**.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menempuh studi pada Program Diploma III, Jurusan Hospitaliti, Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis tidak lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini :

1. Bapak Dr. Anang Sutono, MM. Par. CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Drs. Alexander Reyaan, MM. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA.,MM.Par.,CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Ibu ER. Ummi Kalsum., S.Sos., MM.Par. selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

5. Bapak Wisanggeni Agus Priyanto, SE., MM.Par. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, waktu, dorongan serta pemikiran sehingga selesainya penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Dwiesty Dyah Utami, SST.Par., MM.Par.,M.Sc. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, waktu, dorongan dan pemikiran sehingga selesainya penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar, khususnya Pengajar Program Studi Manajemen Divisi Kamar, yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan selama penulis menjalankan studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
8. Ibu Mila selaku Training Manager di Hotel Padma Bandung.
9. Bapak Ikhsan selaku Human Resources Manager di Hotel Padma Bandung.
10. Bapak Adhi selaku Guest Service Manager di Hotel Padma Bandung.
11. Ibu Vita selaku Guest Relation Officer Coordinator di Hotel Padma Bandung.
12. Ayah saya Asep Juanda dan Ibu saya Susi Sulistyorini yang tiada hentinya memberikan doa dan dukungan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
13. Kakak dan Adikku tercinta yang selalu memberikan semangat dan tiada hentinya memberikan dukungan.
14. Riswanto yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil selama ini.
15. Rekan-Rekan MDK angkatan 2013 khususnya MDK B , terimakasih atas kebersamaan nya selama 3 tahun ini, suka duka kita lewati bersama. Semoga kita bertemu lagi di lain waktu.

Akhir kata melalui penulisan tugas akhir ini, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, 21 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	7
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	10

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Sejarah Singkat Berdirinya Padma Hotel Bandung	12
B. Klasifikasi Padma Hotel Bandung	14
C. Fasilitas Padma Hotel Bandung	15
D. Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan Di Padma Hotel Bandung	19
E. Tinjauan Umum Butler Service Attendant	27
F. Tinjauan Umum Kualitas Pelayanan	28
G. Tinjauan Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>) Kualitas Pelayanan Petugas Butler Di Padma Hotel Bandung	29
H. Tinjauan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>) Kualitas Pelayanan Petugas Butler Di Padma Hotel Bandung	32
I. Tinjauan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Kualitas Pelayanan Petugas Butler	

Di Padma Hotel Bandung	35
J. Tinjauan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Kualitas Pelayanan Petugas Butler	
Di Padma Hotel Bandung	38
K. Tinjauan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Kualitas Pelayanan Petugas	
Butler Di Padma Hotel Bandung	41
BAB III	ANALISIS PERMASALAHAN
A. Analisis Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>) Pelayanan Petugas Butler	
di Padma Hotel Bandung	46
B. Analisis Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Pelayanan Petugas	
Butler di Padma Hotel Bandung	49
C. Analisis Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Pelayanan Petugas Butler	
di Padma Hotel Bandung	52
D. Analisis Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Pelayanan Petugas Butler	
di Padma Hotel Bandung	54
E. Analisis Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Pelayanan Petugas Butler	
di Padma Hotel Bandung	57
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan	61
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data keluhan tamu untuk butler di Hotel Padma Bandung	5
2.1 Jenis, jumlah dan harga kamar di Hotel Padma Bandung	16
2.2 Kapasitas Function Room di Hotel Padma Bandung	18

2. 3	Jumlah karyawan departemen kantor depan di Hotel Padma Bandung.....	21
2. 4	Pembagian jam kerja bagian butler di Hotel Padma Bandung.....	22
2. 5	Latar belakang pendidikan petugas butler di Hotel Padma Bandung	22
2. 6	Masa kerja petugas butler di Hotel Padma Bandung.....	23
2. 7	Usia petugas butler di Hotel Padma Bandung.....	23
2. 8	Tingkat huni Hotel Padma Bandung.....	27
2. 9	Tanggapan tamu tentang dimensi reliabilitas (<i>reliability</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Harapan).....	31
2. 10	Tanggapan tamu tentang dimensi reliabilitas (<i>reliability</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Kenyataan)	32
2. 11	Tanggapan tamu tentang dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Harapan).....	34
2. 12	Tanggapan tamu tentang dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Kenyataan).....	35
2. 13	Tanggapan tamu tentang dimensi jaminan (<i>assurance</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Harapan).....	37
2. 14	Tanggapan tamu tentang dimensi jaminan (<i>assurance</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Kenyataan).....	38
2. 15	Tanggapan tamu tentang dimensi empati (<i>emphaty</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Harapan).....	40
2. 16	Tanggapan tamu tentang dimensi empati (<i>emphaty</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Kenyataan).....	41
2. 17	Tanggapan tamu tentang dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Harapan).....	43
2. 18	Tanggapan tamu tentang dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>) petugas butler di Hotel Padma Bandung (Kenyataan).....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
2. 1	Struktur organisasi departemen kantor depan di Hotel Padma Bandung.....	20
2. 2	Model konseptual kualitas pelayanan	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Wawancara	68
2. Surat Pengantar Kuesioner	69
3. Kuesioner Kepada Tamu Hotel Padma Bandung	70
4. Biodata Penulis	75
5. Surat keterangan penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

“Hotel merupakan suatu akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lain yang dikelola untuk umum secara komersil”, begitulah definisi hotel yang telah diungkapkan oleh Ismiyanti (2010:135). Disamping itu, hotel sudah menjadi suatu kebutuhan utama bagi masyarakat umum yang ingin menikmati destinasi pariwisata yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, destinasi pariwisata membutuhkan hotel sebagai sarana pelayanan yang menyediakan kamar untuk menginap sementara waktu yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman juga fasilitas lainnya.

Sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, maka pelayanan adalah salah satu hal penting yang harus di perhatikan dengan tujuan untuk memenuhi setiap kebutuhan konsumen atau tamu hotel sesuai dengan harapannya, karena akan mempengaruhi penilaian tamu terhadap baik atau buruknya suatu hotel. Selain itu, pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan para konsumen akan menumbuhkan kesetiaan tamu terhadap hotel atau perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut kualitas pelayanan pada dasarnya berfokus untuk memenuhi segala kebutuhan tamu, seperti yang dijelaskan oleh Sulastyono (2006:35) “kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya yaitu :

1. *Reability* (reabilitas) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

3. *Assurance* (jaminan atau kepastian) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai dalam membantu pelayanan, sopan dan memiliki respek terhadap tamu.
4. *Empathy* (empati) memberikan pelayanan kepada tamu individu secara khusus, contohnya dalam kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. *Tangible* (nyata) yaitu sesuatu yang nyata yang meliputi : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan yang menunjang pelaksanaan pelayanan”.

Didalam operasionalnya hotel terdiri dari beberapa departemen yang saling berkoodinasi yaitu Kantor Depan, Tata Graha, Tata Hidang dan bagian lainnya, hal tersebut diungkapkan oleh Sulastyono (2007:7). Seluruh departemen tersebut mempunyai peran fungsi yang berbeda-beda yang akan selalu berhubungan antara satu departemen dengan departemen lainnya untuk saling melengkapi demi mencapai tujuan suatu manajemen. Pada umumnya tujuan dari suatu manajemen adalah dapat memenuhi segala kebutuhan dan keinginan konsumen atau tamu hotel.

Adapun salah satu departemen yang memberikan pengaruh besar terhadap pendapatan utama sebuah hotel melalui pelayanan dalam penjualan kamar yaitu Departemen Kantor Depan. Hal ini dikemukakan juga oleh Darsono (2011:8) bahwa “*Front Office* merupakan bangunan dari organisasi hotel secara keseluruhan, sesuai tujuan dan target organisasi hotel, yaitu tingkat hunian kamar tamu menjadi tinggi”. Kesan pertama seorang konsumen atau tamu hotel akan ditentukan oleh bagaimana pelayanan dari seorang *receptionist* di kantor depan, karena merekalah yang pertama ditemui oleh tamu pada saat tamu akan melakukan *check in* atau hanya menanyakan informasi seputar hotel. Selain itu departemen yang memberikan pengaruh terhadap pendapatan hotel adalah *Housekeeping* dan *Food and Beverage Departement* melalui *frontlinernya*.

Sesuai dengan hal tersebut maka *frontliner* sangat berperan penting dalam pelayanan sebuah hotel karena merekalah yang dapat berinteraksi secara langsung dengan tamu. Pada umumnya harapan seorang tamu menginap di suatu hotel adalah hotel dapat memenuhi

kebutuhannya dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Salah satu tenaga utama yang mampu memberikan pelayanan dan mengantisipasi kebutuhan tamu adalah *Butler Service Attendant*. Menurut Sugiarto (2002:119), “*Butler Service Attendant* adalah seorang karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di bidang *Front Office*, *Housekeeping* maupun *Food & Beverage*”. Maka tidak mudah untuk menjadi seorang butler karena seorang butler harus memiliki kemampuan lebih dalam pengetahuan fasilitas hotel, informasi area disekitar hotel, dan tentunya pengetahuan dalam pelayanan hotel.

Pelayanan yang diberikan seorang butler dalam bidang *Front Office* berupa pelayanan pengantaran *luggage down* dan *luggage up*, *escourting guest*, pengantaran *news papper* dan pesan, pengantaran permintaan khusus tamu, dan pelayanan *check in* dan *check out*. Selanjutnya adalah pelayanan butler dalam bidang *Housekeeping* di hotel Padma Bandung meliputi pelayanan *honeymoon set up*, membantu untuk mengontrol keadaan kamar apabila kamar masih dalam keadaan kotor petugas butler harus melaporkan pada *Housekeeping Departement*, dan memberi laporan kepada *Housekeeping Departement* apabila tamu sudah *check-out*. Dan pelayanan butler dalam bidang *Food and Beverage* meliputi pelayanan permintaan khusus tamu seperti pengantaran makanan dan minuman dalam waktu singkat, dan pengeriman *welcome fruite* disetiap pukul 13.00 untuk seluruh kamar.

Adapun pengamatan yang penulis telah lakukan pada saat penelitian, penulis menemukan bahwa kualitas pelayanan Butler yang diterapkan di Padma Hotel Bandung diduga belum cukup baik dan kurang optimal untuk dapat memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang baik. Dikatakan belum cukup baik dan kurang optimal karena terdapat beberapa masalah yang penulis temukan saat observasi yaitu ketika butler melayani tamu dalam pengantaran *luggage down* dan *luggage up*, butler di Padma Hotel Bandung melebihi

waktu dari standar yang telah ditentukan berdasarkan standar operasional di Hotel Padma Bandung. Hal itu terjadi karena kurangnya informasi antar butler satu dengan yang lainnya, dan salah satu penyebab lainnya adalah sistem *appraisal* (penilaian) untuk para petugas butler yang diduga tidak berjalan dengan baik, sehingga hal tersebut mempengaruhi motivasi petugas butler dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada para tamu, yakni kurangnya kesadaran untuk bertindak cepat melayani tamu sehingga menimbulkan banyaknya keluhan tamu tentang hal tersebut. Cukup banyak keluhan tamu yang disebabkan oleh pelayanan Butler di Padma Hotel Bandung, tamu lebih banyak memberikan keluhan tentang pelayanan secara langsung melalui *Guest Comment* di hotel dan Medalia. Dikarenakan disetiap bulannya terdapat berbagai macam keluhan mengenai pelayanan butler service attendant di hotel Padma Bandung, penulis melampirkan data keluhan tamu dari *guest comment* dan media sosial seperti yang tertera di bawah ini :

TABEL 1.1
DATA KELUHAN TAMU UNTUK BUTLER
DI HOTEL PADMA BANDUNG

Tanggal	Nama Tamu	Keluhan	Sumber
26 Mei 2015	Muhammad Romzo	“Hal yang membuat jengkel adalah bellboy saat hendak check out sangat lama kami menunggu hampir 1 jam tidak diambil barang-barangnya. Alhasil kami bawa sendiri!”	Tripadvisor
13 Maret 2016	Mita	“ Merasa kecewa dengan pelayanan yang saya dapat, ketika mengetahui barang milik saya tertukar dengan barang milik orang lain. Yang seharusnya tidak saya dapati ketika menginap di hotel berbintang .”	<i>Guest Comment Padma Hotel Bandung</i>
2 Mei 2016	Heryawan	“ Minimnya penyampaian informasi tentang fasilitas yang ada dihotel oleh karyawan yang mengantar saya ke kamar ,saya harus bertanya lebih dulu untuk mendapatkan informasi.”	<i>Guest Comment Padma Hotel Bandung</i>
23 April 2016	Rohman	“Salah satu karyawan butler menegur saya ketika saya sedang merokok di lobby yang tidak ada sign non-smookingnya ,cara penyampaian dari	<i>Guest Comment Padma Hotel Bandung</i>

karyawan tersebut terkesan tidak menunjukkan sikap hospitality yang baik.”

Su
mber

: Human Resources Department Hotel Padma Bandung, 2016

Namun semua keluhan tamu tersebut dapat tertutupi dengan salah satu kelebihan butler di Padma Hotel Bandung yaitu keramah-tamahan butler yang dapat membuat tamu merasa dekat dan nyaman untuk tinggal di hotel Padma, dari permasalahan tersebut penulis sangat tertarik untuk meneliti tentang pelayanan Butler yang ada di hotel Padma Bandung. Maka dari itu judul Tugas Akhir yang akan penulis buat yaitu : **“KUALITAS PELAYANAN BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, maka penulis perlu mengidentifikasi masalah tersebut ke dalam pertanyaan :

1. Bagaimanakah reliabilitas (*Reability*) Butler Service Attendant di Padma Hotel Bandung ?
2. Bagaimanakah daya tanggap (*Responsiveness*) Butler Service Attendant di Padma Hotel Bandung ?
3. Bagaimanakah jaminan atau kepastian (*Assurance*) Butler Service Attendant di Padma Hotel Bandung ?
4. Bagaimanakah empati (*Empathy*) Butler Service Attendant di Padma hotel Bandung ?
5. Bagaimanakah bukti fisik (*Tangible*) Butler Service Attendant di Padma Hotel Bandung ?

C. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Formal

Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III, Jurusan Hospitaliti, Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

1. Untuk mengetahui bagaimana dimensi reliabilitas (*Reability*) yang dilakukan Butler Service Attendant di Padma Hotel Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana dimensi daya tanggap (*Responsive*) yang dilakukan Butler Service Attendant di Padma Hotel Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana dimensi jaminan atau kepastian (*Assurance*) yang dilakukan Butler Service Attendant di Padma Hotel Bandung.
4. Untuk mengetahui bagaimana dimensi empati (*Empathy*) yang dilakukan Butler Service Attendant di Padma Hotel Bandung.
5. Untuk mengetahui bagaimana dimensi bukti fisik (*Tangible*) yang dilakukan oleh Butler Service Attendant di Padma Hotel Bandung.

D. Metode Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan adalah metode penelitian deskriptif, menurut (Sugiyono, 2012:35) “Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variable satu dengan yang lain.”

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Pengertian Observasi menurut pendapat (Riduwan, 2004 : 104) “observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian pada bulan Maret 2016 untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan”. Pada saat observasi penulis menduga bahwa Kualitas Pelayanan Butler di Padma Hotel Bandung masih dikategorikan kurang. Karena dapat dilihat dari kurangnya kesadaran seorang butler untuk bergerak cepat dalam melayani tamu.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung pada bulan Maret 2016 kepada Guest Service Manager, karyawan Kantor Depan dan Butler dimaksudkan untuk menguatkan data yang telah diperoleh. Adapun pengertian wawancara itu sendiri menurut Untoro & Tim Guru Indonesia (2010:245), wawancara (*interview*) adalah “tanya jawab yang terjadi antara orang yang mencari informasi (pewawancara) dengan orang yang memberi informasi (narasumber) dengan tujuan untuk mengumpulkan data atau memperoleh informasi”.

c. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012:142), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada tamu yang menginap di Padma Hotel Bandung pada bulan Mei 2016, agar memperoleh data yang akurat dengan berisikan beberapa pernyataan yang meliputi Kualitas Pelayanan Butler di Padma Hotel Bandung. Penulis menggunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan yang penulis kutip dari Suharsaputra (2012:119) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).

Berdasarkan rumus tersebut penulis telah menyebarkan kuesioner kepada tamu-tamu di Hotel Padma Bandung sebanyak 98 kuesioner, namun hanya kembali sebanyak 65 kuesioner. Hal ini dikarenakan tidak semua tamu berkenan untuk mengisi kuesioner dan keterbatasan waktu dalam penelitian.

Untuk mengolah data kuesioner yang akan penulis sebarkan kepada tamu-tamu yang menginap di Hotel Padma Bandung, penulis menggunakan skala likert agar dapat mengetahui pendapat dan penilaian dari para tamu mengenai kualitas pelayanan *butler service attendant* bila dilihat dengan lima dimensi yaang meliputi dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

d. Studi Kepustakaan

Penulis meneliti beberapa permasalahan yang ada di Padma Hotel Bandung. Dan mengungkapkan beberapa opini yang disertai dengan teori-teori pendukung menurut literatur-literatur, agar dapat memperkuat opini tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Sukmadinata (2008:1) yaitu: “Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk mengkaji teori-teori yang mendasari penelitian, baik teori yang berkenan dengan bidang ilmu yang diteliti maupun metodologi”.

E. Lokasi dan Waktu

1. Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penulis melakukan penelitian bertempat di Padma Hotel Bandung yang bertempat di Jl. Ranca Bentang No. 56 - 58, Ciumbuleuit, Cidadak, Jawa Barat 40142 – Indonesia.

2. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Padma Hotel Bandung mulai pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2016.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Sejarah Singkat Berdirinya Padma Hotel Bandung

Padma Hotel Bandung adalah hotel yang berlokasi di Jalan Ranca Bentang 56-58 Ciumbuleuit Bandung 40142 provinsi Jawa Barat, Indonesia, dari lokasinya yang sangat dekat dengan alam dan juga memiliki tampilan atmosfer hotel yang tidak dimiliki oleh hotel lain yang berada di kawasan kota Bandung Utara maka dari itu Padma Hotel Bandung memiliki tagline “*Experience Nature in Total Comfort*” yang mempunyai arti akan memberikan pengalaman yang dekat dengan alam dengan kualitas kenyamanan yang maksimal. Padma Hotel Bandung mempunyai visi “*To provide outstanding level of service and products with exceptional quality.*” Dengan misi “*To be recognize as a leading five star hotel category in Bandung.*”

Sebelumnya Padma Hotel Bandung dikenal dengan Sekar Alliance Hotel Management dengan masing-masing properti yang berada di bawah Padma Hotel and Resorts yang memiliki misi untuk menciptakan kenyamanan untuk setiap tamu dengan menawarkan suasana tenang, terus menerus memperbaharui fasilitas dan memberikan pelayanan khusus yang disampaikan. Pada awalnya Padma Hotel adalah PT Puri Zuqni yang berdiri pada tahun 1974 sebagai perusahaan terbatas yang menjalani bisnis perhotelan kemudian pada tahun 1985 kepemilikan diambil alih oleh sekelompok investor baru dengan ibu Widowati Hartono yang menjadi pemimpinnya. Manajemen senior Puri Zuqni yang terdiri dari orang-orang yang mempunyai keahlian dalam bisnis. Bapak Budi Hartono selaku suami dari ibu Widowati Harton yang menjadi ketua dan *de facto* Chief Executive Officer ini beliau pun selaku CEO dari PT Djarum yang juga termasuk salah satu dari tiga besar perusahaan rokok yang berasal di Indonesia dan juga ketua dari PT Hartono Istana Elektronik. Pada 31 Januari 2000 pemegang saham dari PT Puri Zuqni memustuskan untuk membentuk dua pemilik induk perusahaan PT Puri Zuqni. Dari kedua perusahaan induk dan masing-masing pemegang

saham PT Swawisma Mahadhika dan PT Swabawa Mandhaga yang bersama-sama membentuk Padma *Hotel and Resorts*.

Pada tanggal 29 April 1994 mulai diresmikan hotel ini dengan nama The Chedi Bandung dengan kapasitas 51 kamar. Lalu pada tanggal 1 April 2001 berganti nama menjadi Hotel Malya Bandung dengan kapasitas 50 kamar, dengan pengelolaannya dibawah PT Puri Zuqni.

Pada tanggal 3 Maret 2008, PT Puri Zuqni memulai ekspansi dengan melakukan perubahan desain interior dan fasilitas yang ada. Hotel ini rencananya akan dibuka kembali pada Bulan Agustus 2009 dengan menggunakan nama Padma Hotel Bandung dengan kapasitas 124 kamar. Nama 'Padma' berasal dari Bahasa Sansekerta yang artinya adalah 'Bunga Lotus/Teratai' yang melambangkan keindahan, kemakmuran, dan kesuburan. Di bawah pengelolaan PT Trigana Putra Mandiri yang merupakan anak dari perusahaan rokok ternama yaitu PT. DJARUM.

B. Klasifikasi Padma Hotel Bandung

Padma Hotel Bandung dapat digolongkan menjadi beberapa klasifikasi sebagai berikut:

1. Berdasarkan *Plan* (Sistem Penetapan Tarif)

Dalam segi oprasionalnya, tarif di Padma Hotel Bandung masuk ke dalam golongan *Continental Plan*, yang berarti harga kamar sudah termasuk sarapan (*breakfast*).

2. Berdasarkan jumlah kamar

Padma Hotel Bandung memiliki total kamar 124, maka ditinjau dari total kamar yang dimiliki Padma Hotel Bandung dikategorikan termasuk kedalam hotel menengah atau disebut *Above*

Average Hotel yang berarti hotel yang mempunyai total kamar lebih dari 100 tetapi kurang dari 300 kamar.

3. Berdasarkan tipe-tipe tamu yang menginap

Dilihat dari jenis tamu yang menginap di Padma Hotel Bandung, Padma Hotel Bandung merupakan hotel bisnis dan juga hotel wisata.

4. Berdasarkan lama tamu menginap

Padma Hotel Bandung menerima tamu yang menginap harian dan juga tamu yang menginap dalam jangka waktu yang lama. Maka Padma Hotel Bandung tergolong kedalam *Semi Residential Hotel*.

5. Klasifikasi berdasarkan bintang hotel

Dilihat dari bentuk bangunannya dan kelengkapannya, fasilitas-fasilitasnya yang dimiliki serta mutu pelayanannya yang sangat baik. Maka Padma Hotel Bandung tergolong hotel bintang 5.

6. Berdasarkan lokasi

Padma Hotel Bandung berlokasi di Jalan RancaBentang 56-58 Ciumbuleuit Bandung 40142 Jawa Barat, Indonesia. Dekat dengan daerah wisata, maka Padma Hotel Bandung digolongkan menjadi *Resort Hotel*. Padma Hotel Bandung menyediakan nomor telepon untuk memudahkan memberi informasi dengan nomor +62 22 203 0333 dan juga fax +62 22 203 6633.

C. Fasilitas Padma Hotel Bandung

1. Kamar (*Guest Room*)

Padma Hotel Bandung dengan hotel bintang 5 yang mempunyai total 124 kamar, atmosfer alam yang natural dan keunikan dalam struktur bangunannya yang berbeda

dengan hotel-hotel lain yang berada di kota Bandung. Seluruh kamar dilengkapi TV LCD 42 inch, *safe deposit box*, DVD dan radio *player*, tempat tidur tambahan dan juga kasur bayi yang tersedia atas permintaan tamu. Maka dari itu harga Padma Hotel Bandung lebih tinggi jika dibandingkan dengan harga hotel bintang 5 lainnya. Seperti yang dipaparkan dalam tabel berikut:

TABEL 2.1

**JENIS, JUMLAH DAN HARGA KAMAR
DI HOTEL PADMA BANDUNG**

Jenis Kamar	Jumlah Kamar	Harga Kamar	
		Weekday	Weekend
<i>Deluxe Pool View</i>	22	Rp. 1.550.000	Rp. 1950.000
<i>Deluxe New Pool View</i>	16	Rp. 1.750.000	Rp. 2.150.000
<i>Deluxe Balcony</i>	2	Rp. 1.650.000	Rp. 2.050.000
<i>Deluxe Balcony Pool View</i>	10	Rp. 1.850.000	Rp. 2.250.000
<i>Premier</i>	36	Rp. 1.950.000	Rp. 2.350.000
<i>Premier Mountain View</i>	6	Rp. 2.050.000	Rp. 2.450.000
<i>Hillside Studio</i>	16	Rp. 2.150.000	Rp. 2.550.000
<i>Premier Suite</i>	12	Rp. 4.100.000	Rp. 4.500.000
<i>Gallery Suite</i>	4	Rp. 4.500.000	Rp. 4.900.000
Total	124		

Sumber : *Front Office Department* Padma Hotel Bandung, 2016

Dari tipe kamar dengan harganya sudah termasuk *tax and service 21%*, *buffet breakfast for 2 person/ day*, *24 hours personalized butler seervice*, *welcome drink upon arrival*, *welcome fruit in the room*, *free internet in room*, *free afternoon tea at the restaurant*.

2. Business Centre

Padma Hotel Bandung memiliki fasilitas *business centre* 24 jam untuk tamu *inhouse* yang terletak di lantai 1. Yang dapat digunakan untuk pengetikan, *photo copy*, email, *printing (colour & black and white)*, *rent business centre*.

3. Lobby

Padma Hotel Bandung memiliki lobby yang sangat nyaman yang dapat digunakan untuk tempat beristirahat sejenak dengan welcome drink yang diberikan dan dapat menikmati pemandangan alamnya. Terdapat api unggun yang bisa dinikmati setiap malamnya.

4. *The Restaurant*

Berada di lantai 1, Padma Hotel Bandung memiliki *Bar Lounge* yang disebut R2 dan *The Restaurant* atau R1. Lokasi dari R1 dan R2 dipisahkan oleh jembatan yang disebut *Sky Bridge*. Jam buka *The Restaurant* mulai pada pukul 06.30 – 23.00, R2 mempunyai kapasitas 158 seats, sedangkan R1 mempunyai 56 seats. Menyediakan berbagai macam hidangan Asia dan Eropa yang di hidangkan sesuai dengan standar Padma Hotel Bandung.

5. *Function Room/ Meeting Room*

Padma Hotel Bandung memiliki *function room/ meeting room* yang diantaranya:

TABEL 2.2**KAPASITAS FUNCTION ROOM
PADMA HOTEL BANDUNG**

Ruangan	Lokasi (lantai)	Ukuran (m)	u-shape	Double u-shape	Theatre style	Classroom	Round Table	Cocktail
Spathodea 1	8	10x6,5x3,5	24	0	40	24	32	80
Spathodea 2	8	5,3x10x3,5	15	0	32	18	16	60
Spathodea 3	8	5,3x10x3,5	15	0	32	18	16	60
Spathodea 4	8	10x6,5x3,5	24	0	40	24	32	80
Spathodea 5	8	14,4x5,16x3, 5	33	54	120	45	64	100
Jacaranda 1	5	8,5x12x4	24	0	90	36	32	100
Jacaranda 2	5	16x12x4	36	0	90	42	64	170
Jacaranda All	5	12x24x4	54	78	156	96	104	350
Pool Deck	5	34,4x10	0	0	0	0	144	350
The Champaca	7	13x8x4	30	45	108	45	8	100
The Champaca Terrace	7	34,4x10	0	0	0	0	144	350

Sumber: *Front Office Department* Padma Hotel Bandung, 2016.

D. Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan Di Padma Hotel Bandung

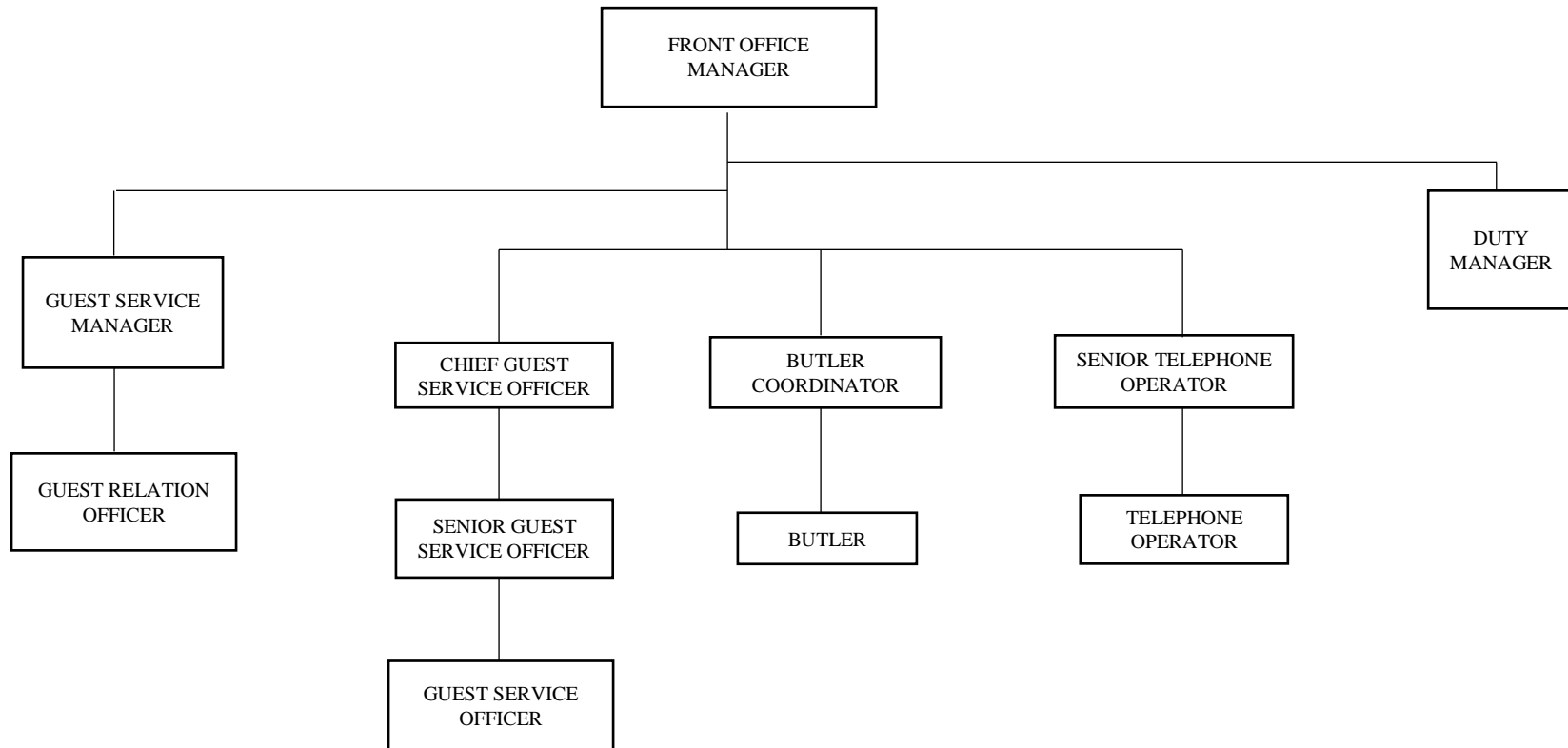
Di dalam suatu perusahaan, organisasi memiliki peran yang sangat penting dan sebuah hotel merupakan salah satu perusahaan yang wajib memiliki struktur organisasi demi memperlancar dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Karena dengan adanya struktur organisasi akan mempengaruhi operasional di dalam hotel dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut diperkuat dengan adanya teori dari Purwanto (2008:215) “pada hakikatnya, organisasi merupakan alat manajemen untuk mencapai tujuannya. Organisasi juga merupakan bentuk perserikatan untuk mencapai tujuan bersama”.

Struktur organisasi bertujuan untuk membagi tugas para karyawan kedalam beberapa departemen agar dapat mengetahui tanggung jawab dari setiap karyawan sesuai dengan posisinya. Maka setiap karyawan harus mengerti tentang posisinya dan mengerti kepada siapa dia harus bertanggung jawab. Seperti yang dikatakan oleh Torang (2013:83) “struktur yang akan mengatur atau mengkoodinasikan pola interaksi individu atau sekelompok individu dalam organisasi”.

Maka dengan adanya struktur organisasi di dalam perusahaan maupun hotel, seluruh karyawan yang bekerja akan mengetahui posisinya sehingga dapat memahami kepada siapa mereka akan bertanggung jawab dan siapa rekan kerjanya. Dengan begitu diharapkan organisasi tersebut mampu mencapai tujuan dengan kerjasamanya yang baik.

GAMBAR 2.1

**STRUKTUR ORGANISASI DEPARTEMEN KANTOR DEPAN
DI PADMA HOTEL BANDUNG**



Sumber: *Front Office Departement* Padma Hotel Bandung, 2016

Berikut data Jumlah karyawan Departemen Kantor Depan dan jabatannya ditujukan dalam tabel berikut ini:

TABEL 2.3

**JUMLAH KARYAWAN DEPARTEMEN KANTOR DEPAN
DI HOTEL PADMA BANDUNG**

NO	JABATAN	JUMLAH KARYAWAN
1.	Front Office Manager	1
2.	Guest Service Manager	1
3.	Duty Manager	3
4.	Guest Relation Officer	1
5.	Chief Guest Service Officer	1
6.	Senior Guest Service Officer	1
7.	Guest Service Officer	3
8.	Butler Coordination	1
9.	Butler	9
10.	Senior Telephone Operator	1
11.	Telephone Operator	3
TOTAL		25

Sumber: *Front Office Department*, Hotel Padma Bandung 2016

Jam kerja untuk petugas butler di Hotel Padma Bandung dibagi menjadi 4 *shift*, yaitu *morning, middle, evening, and night*. Berikut ini adalah tabel pembagian jam kerja untuk petugas butler di Hotel Padma Bandung :

TABEL 2.4
PEMBAGIAN JAM KERJA BAGIAN BUTLER
DI HOTEL PADMA BANDUNG

NO	JADWAL KERJA	JAM KERJA
1	MORNING	07.00 – 15.00
2	MIDDLE	09.00 – 17.00 11.00 – 19.00 13.00 – 21.00
3	EVENING	15.00 – 23.00
4	NIGHT	23.00 – 07.00

Sumber: *Front Office Departement*, Hotel Padma Bandung 2016

TABEL 2.5
LATAR BELAKANG PENDIDIKAN PETUGAS BUTLER
DI HOTEL PADMA BANDUNG

Dilihat dari latar belakang pendidikan para petugas butler di Hotel Padma Bandung memiliki 2 latar belakang pendidikan yang berbeda. Berikut ini adalah tabel yang dapat menjelaskan latar belakang pendidikan petugas butler di Hotel Padma Bandung.

NO	LATAR BELAKANG PENDIDIKAN	JUMLAH KARYAWAN	PERSENTASE (%)
1.	Akademik Perhotelan S1/D4	2 Orang	22,22 %
2.	Akademik Perhotelan D3	7 Orang	77,78 %
TOTAL		9 Orang	100 %

Sumber: *Front Office Departement*, Hotel Padma Bandung 2016

Berikut ini adalah tabel mengenai masa kerja petugas butler di Hotel Padma Bandung:

TABEL 2.6

**MASA KERJA PETUGAS BUTLER
DI HOTEL PADMA BANDUNG**

NO	MASA KERJA KARYAWAN	JUMLAH KARYAWAN	PERSENTASE (%)
1	1-2 tahun	7 Orang	77,78 %
2	>2 tahun	2 Orang	22,22 %
TOTAL		9 Orang	100 %

Sumber: *Front Office Department*, Hotel Padma Bandung 201

Di bawah ini adalah tabel data yang penulis mengenai usia Petugas Butler di Padma Hotel Bandung :

TABEL 2.7

**USIA PETUGAS BUTLER
DI HOTEL PADMA BANDUNG**

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	21-25 tahun	8	88,89 %
2	> 25 tahun	1	11,11 %
TOTAL		9 Orang	100 %

Sumber: *Front Office Department*, Hotel Padma Bandung 2016

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari setiap karyawan yang ada di *front office department* berdasarkan *Standard Operational Procedure* (Padma Hotel, 2016) :

1. *Front Office Manager*

- a. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan front office
- b. Memastikan bahwa semua staff di front office menguasai system komputer hotel, etika menerima telepon dan standard operasional yang ada di hotel.

- c. Menyambut tamu VIP
- d. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya
- e. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi di bagian kantor depan
- f. Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan
- g. Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar

2. *Duty Manager*

- a. Membantu tugas Front Office Manager dan Asssistant FOM dalam melakukan tugas operasional di front office.
- b. Mendukung kelancaran proses check-in dan check-out di front office.
- c. Menangani kesulitan tamu dan staff di front desk
- d. Mengontrol operasional di seputar front office antara lain lobby, restoran, bar, lounge koridor dan kamar tamu.
- e. Membuat laporan setiap shift tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
- f. Menyambut tamu VIP bersama dengan Front Office Manager.

3. *Senior Guest Service Coordinator*

- a. Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di front office
- b. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh Front Desk Agent
- c. Memberi persetujuan transaksi paid out tamu untuk jumlah tertentu
- d. Memberi persetujuan penggunaan housebank oleh Front Desk Agent
- e. Mengarahkan langkah persiapan penerimaan grup
- f. Mengatur jadwal setiap staff front desk

4. *Butler Coordinator*

- a. Mengatur tugas setiap Bellboy
- b. Menerima dan menyimpan barang tamu yang ditiptkan di concierge
- c. Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di luggage room.

- d. Memastikan luggage room bersih dan teratur
- e. Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobby mempunyai tanda pengenalan/ pass nomor barang yang jelas.
- f. Mengatur Butler untuk menyiapkan trolley atau kendaraan barang dalam menjemput bus rombongan yang akan ke hotel
- g. Mengarahkan semua Butler di setiap shift kerja.

5. *Butler*

- a. Menurunkan barang tamu dari mobil
- b. Membawakan barang tamu yang akan check-in
- c. Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.
- d. Membantu membawakan barang tamu pada saat check-out dari kamar ke lobby hotel untuk selanjutnya ke kendaraan tamu.
- e. Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (luggage tag) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di belldesk.
- f. Mengantar seluruh request dari tamu.
- g. Menghandle pick up service dan drop off service.
- h. Set up tamu VIP, honeymoon, dsb.

6. *Telephone Operator*

- a. Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external mentransfer langsung ke setiap extension yang dituju
- b. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen
- c. Menangani pelayanan "Incoming dan Outgoing" facsimille dan langsung membuat bill tersebut
- d. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain
- e. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan Event Activities dan fasilitas hotel
- f. Mengerti cara pengoperasian PABX
- g. Menangani permintaan tamu kamar untuk mem-blokir line teleponnya (incognito)
- h. Menangani pemutaran dan mengatur cassette atau radio

- i. Selalu menjaga standard "telephone courtesy"
- j. Menjaga kebersihan lingkungan kerja ruang Swich Board Operator
- k. Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon

Berikut adalah tingkat huni hasil wawancara penulis dengan *Guest Service Manager* Padma Hotel Bandung:

TABEL 2.8
TINGKAT HUNI HOTEL PADMA BANDUNG
PERIODE DESEMBER – APRIL 2016

BULAN	TINGKAT HUNI (%)
Desember 2015	92
Januari 2016	79,19
Februari 2016	76,59
Maret 2016	74,40
April 2016	78,67

Sumber: *Front Office Departement*, Padma Hotel Bandung 2016

E. Tinjauan Umum *Butler Service Attendant*

Menurut Sugiarto (2002:119) "*Butler Service Attendant* adalah karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di *Front Office*, *Housekeeping*, maupun *Food and Beverage*." Hal ini kembali dipertegas oleh Sugiarto (2003:120) "*Butler Service Attendant* merupakan salah satu bidang layanan atau jasa yang dituntut untuk memberikan kepuasan tamu."

Menurut Wikipedia (*The Free Encyclopedia*) "*A Butler is the senior manager of a formal or multi-staffed household, usually in charge of only one residence. A buter*

typically has professional training and formal experience in the field. A butler can be a live-in or live out employee.”

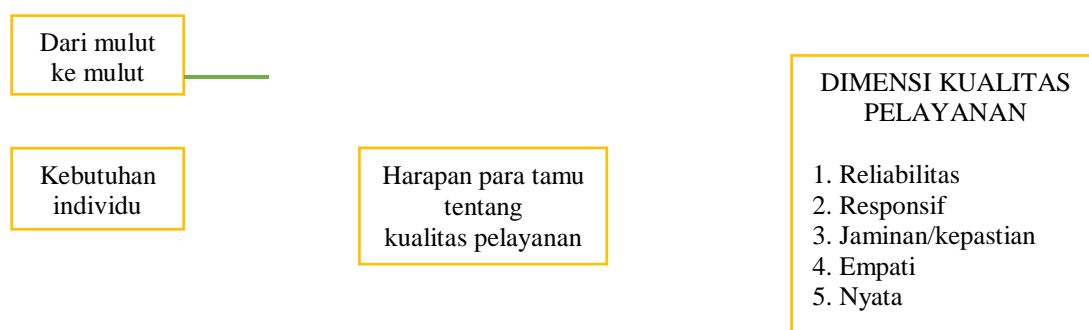
F. Tinjauan Umum Kualitas Pelayanan

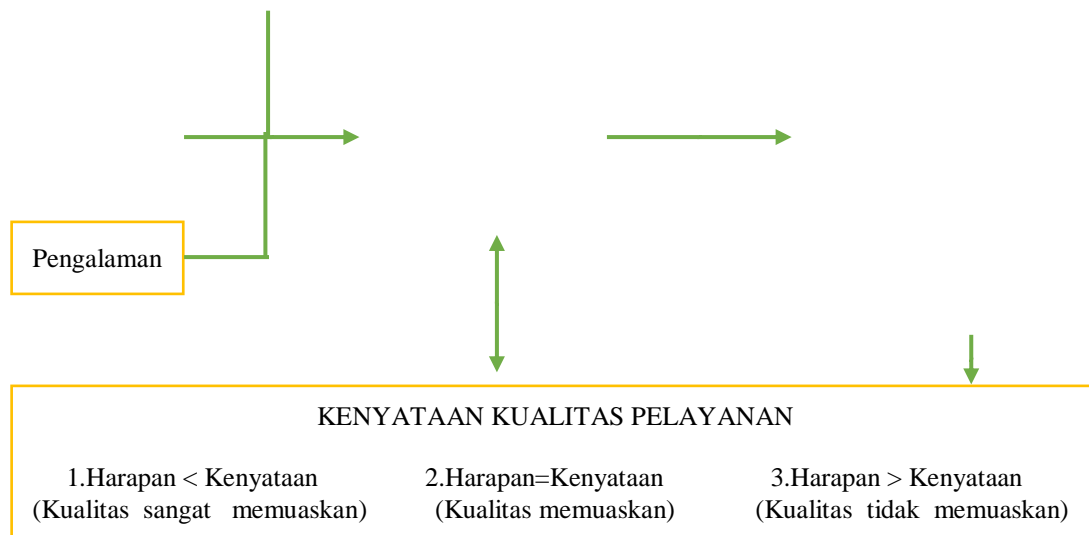
Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dalam Laksana (2008:85) *“A Service any Act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the Ownership of anything, its production may or may no be to a physical product”*. Pelayanan merupakan bentuk jasa yang bersifat tidak berwujud fisik, maka pelayanan tidak dapat dilihat melainkan dapat dirasakan oleh orang yang mendapatkannya yaitu konsumen.

Menurut pendapat Tjiptono (2012:29) *“kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi dengan saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan”*. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas butler kepada tamu sangat baik maka tamu akan merasa puas dan merasa senang ketika menginap di hotel, dan tamu tersebut akan selalu mengingat pelayanan yang diberikan oleh petugas dan ingin kembali menginap di hotel untuk merasakan pelayanan yang sama.

GAMBAR 2.2

MODEL KONSEPTUAL KUALITAS PELAYANAN





Sumber : Sugiyono, 2008

G. Tinjauan Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) Kualitas Pelayanan Petugas Butler Di Padma Hotel Bandung.

Dalam dimensi reliabilitas Sulastyono (2008:35) mengungkapkan bahwa “kehandalan adalah kemampuan memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu”. Hal tersebut berarti petugas butler diuntut mampu melayani kebutuhan tamu dengan tepat dan benar sesuai dengan yang sudah dijanjikan.

Seperti pendapat Lupioadi (2013:217) “reliabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi”. Apabila tamu dapat dilayani dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan timbul rasa kepercayaan tamu karena pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan.

Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Spillane (2008:18) “Reliabilitas meliputi prestasi yang konsisten dan dapat dipertanggung jawabkan (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan melaksanakan jasa yang betul atau cocok pada kali pertama. Hal ini juga berarti bahwa perusahaan memenuhi perjanjian-perjanjian (*promises*)”.

Petugas butler diharapkan mampu untuk memberikan layanan yang tepat tanpa melakukan kesalahan, baik itu dalam melayani pengiriman barang atau memberikan informasi kepada tamu. Layanan pengiriman barang dan *guest request* harus dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh hotel. Tamu akan merasa nyaman apabila permintaannya dapat terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan, dan dilayani dengan sikap yang simpatik akan memberikan kesan baik untuk tamu sehingga menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi tamu dan membuat tamu selalu ingin kembali ke hotel untuk merasakan pelayanan yang sama.

TABEL 2.9

**TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI RELIABILITAS (*RELIABILITY*)
PETUGAS BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG
(n=65)**

HARAPAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU		TIDAK SETUJU		SETUJU		SANGAT SETUJU		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1.	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan dengan tepat.	-	-	-	-	9	13,85%	56	86,15	65	100%
2.	Petugas butler memberikan kebenaran informasi kepada para tamu.	-	-	-	-	12	18,46%	53	81,54%	65	100%
3.	Pelayanan yang diberikan petugas butler sudah sesuai dengan yang dijanjikan.	-	-	-	-	4	6,15	61	93,85	65	100%
RATA-RATA			-		-		12,82%		87,18%		100%
TOTAL		-		-		25		170		195	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

TABEL 2.10

**TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI RELIABILITAS (*RELIABILITY*)
PETUGAS BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG
(n=65)**

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU		TIDAK SETUJU		SETUJU		SANGAT SETUJU		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1.	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan dengan tepat.	11	16,92%	29	44,62%	22	33,85%	3	4,61%	65	100%
2.	Petugas butler memberikan kebenaran informasi kepada para tamu.	16	24,62%	27	41,54%	17	26,15%	5	7,69%	65	100%
3.	Pelayanan yang diberikan petugas butler sudah sesuai dengan yang dijanjikan.	14	21,54%	29	44,61%	20	30,77%	2	3,08%	65	100%
RATA-RATA			21,03%		43,59%		30,26%		5,13%		100%
TOTAL		41		85		59		10		195	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

H. Tinjauan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*) Kualitas Pelayanan Petugas Butler Di Padma Hotel Bandung.

Tjiptono (2012:175) mengungkapkan bahwa “daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyelia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera”. Hal ini menjelaskan tentang bagaimana kesigapan dan kecepatan seorang petugas butler dalam kesediaannya untuk membantu tamu dan bagaimana kepastian yang diberikan petugas butler untuk tidak mengabaikan tamu.

Dan menurut Adisaputro (2010:189) “Sensitifitas memberikan tanggapan (*Responsiveness*) yaitu kesediaan penyedia jasa untuk membantu pelanggannya mencari cara penyelesaian bagi permasalahan yang mereka hadapi, apakah mereka cukup tanggap atau tidak”. Tamu akan sangat menilai bagaimana sensitifitas petugas butler dalam memberikan pertolongan. Seorang petugas butler harus selalu bersedia memberikan pertolongan kepada tamu yang membutuhkan, dan petugas butler harus mampu bersikap cepat dalam menanggapi tamu bila tamu mendapatkan masalah.

Hal tersebut ditegaskan oleh Lupiyoadi (2013:217) “ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan”.

Sifat cepat tanggap sangat dibutuhkan oleh pelanggan atau tamu hotel, oleh sebab itu setiap petugas butler harus memiliki kemauan untuk cepat melayani dan kesediaan untuk menolong tamu yang menginap di Padma Hotel Bandung. Tamu atau pelanggan membutuhkan karyawan yang dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, maka petugas butler harus mempunyai wawasan yang luas mengenai hotel dan informasi sekitar hotel, sehingga petugas butler mampu menyampaikan informasi dengan tepat dan dapat dipahami oleh para tamu yang menginap hotel.

TABEL 2.11

**TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI DAYA TANGGAP (*RESPONSIVINESS*)
PETUGAS BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG
(n=65)**

HARAPAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU		TIDAK SETUJU		SETUJU		SANGAT SETUJU		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1.	Petugas butler selalu bersedia melayani tamu dengan segera.	-	-	-	-	5	7,69%	60	92,31%	65	100%
2.	Petugas butler memiliki kemampuan yang baik dalam melayani tamu.	-	-	-	-	5	7,69%	60	92,31%	65	100%
3.	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan kepada tamu dengan cepat.	-	-	-	-	2	3,08%	63	96,92%	65	100%
RATA-RATA			-		-		6,15%		93,85%		100%
TOTAL		-		-		12		183		195	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

TABEL 2.12

**TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI DAYA TANGGAP (*RESPONSIVINESS*)
PETUGAS BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG
(n=65)**

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU	TOTAL
----	------------	---------------------	--------------	--------	---------------	-------

		F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1.	Petugas butler selalu bersedia melayani tamu dengan segera.	13	20%	33	50.77%	16	24.62%	3	4.61%	65	100%
2.	Petugas butler memiliki kemampuan yang baik dalam melayani tamu.	5	7.69%	27	41.54%	20	30.77%	13	20%	65	100%
3.	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan kepada tamu dengan cepat.	9	13.85%	44	67.69%	12	18.46%	-	-	65	100%
RATA-RATA			13.85%		53.33%		24.62%		8.20%		100%
TOTAL		27		104		48		16		195	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

I. Tinjauan Dimensi Jaminan (Assurance) Kualitas Pelayanan Petugas Butler Di Padma Hotel Bandung.

Tjiptono (2012:175) mengungkapkan bahwa “Jaminan (*assurance*) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)”. Hal tersebut mengungkapkan bahwa seluruh petugas butler diharapkan untuk dapat bersikap sopan pada pelanggan atau tamu sehingga dapat menimbulkan rasa aman dan rasa percaya seorang tamu.

Seperti yang dipaparkan oleh Adisaputro (2010:189) “kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan dan sifat hormat dari para personil penyedia jasa dan kemampuan mereka untuk mengembangkan kepercayaan dari pihak pengguna jasa”. Dalam memberikan layanan jasa, petugas butler harus memiliki pengetahuan yang cukup dan mampu bersikap hormat kepada seluruh tamu hotel. Apabila petugas butler memiliki dua hal tersebut maka tidak akan sulit untuk mendapatkan kepercayaan dari para pengguna jasa atau tamu.

Lupiyoadi (2013:217) berpendapat bahwa “jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)”.

Komunikasi adalah salah satu komponen penting dalam dimensi jaminan dan kepastian hal tersebut berarti bahwa petugas butler diharapkan dapat membangun komunikasi yang baik dengan tamu agar menciptakan kenyamanan kepada tamu karena tamu merasa sangat senang bila diperhatikan oleh seorang karyawan hotel. Tamu hotel membutuhkan kepastian akan keamanannya selama tamu menginap, maka petugas butler harus mampu meyakinkan para tamu tentang keamanan di hotel dengan penyampaian yang baik sehingga dapat memastikan tamu yang menginap akan selalu diutamakan keamanan dan keselamatannya.

Tamu mengidamkan pelayanan yang ramah dengan kesopansantunan dari setiap karyawan. Oleh karena itu petugas butler harus memiliki sifat ramah dan sopan terhadap tamu dan memperlakukan seluruh tamu dengan perlakuan yang sama.

TABEL 2.13

**TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI JAMINAN (*ASSURANCE*)
PETUGAS BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG
(n=65)**

HARAPAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU		TIDAK SETUJU		SETUJU		SANGAT SETUJU		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1.	Petugas butler memiliki pengetahuan yang cukup baik dalam melayani para tamu hotel.	-	-	-	-	8	12,31 %	57	87,69%	65	100%
2.	Petugas butler mampu melayani dan membantu tamu dengan sikap yang sopan.	-	-	-	-	2	3,08%	63	96,92%	65	100%
3.	Petugas butler mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dari tamu.	-	-	-	-	6	9,23%	59	90,77%	65	100%

4.	Petugas butler dapat meyakinkan para tamu hotel.	-	-	-	-	4	6,15%	61	93,85%	65	100%
RATA-RATA			-		-		7,69%		92,31%		100%
TOTAL		-		-		20		240		260	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

TABEL 2.14
TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)
PETUGAS BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG
(n=65)

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU		TIDAK SETUJU		SETUJU		SANGAT SETUJU		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1.	Petugas butler memiliki pengetahuan yang cukup baik dalam melayani para tamu hotel.	17	26.15%	39	60%	6	9.23%	3	4.62%	65	100%
2.	Petugas butler mampu melayani dan membantu tamu dengan sikap yang sopan.	9	13.85%	28	43.08%	23	35.38%	5	7.69%	65	100%
3.	Petugas butler mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dari tamu.	12	18.46%	29	44.62%	20	30.77%	4	6.15%	65	100%
4.	Petugas butler dapat meyakinkan para tamu hotel.	12	18.46%	27	41.54%	22	33.85%	4	6.15%	65	100%
RATA-RATA			19.23%		47.31%		27.31%		6.15%		100%
TOTAL		50		123		71		16		260	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

J. Tinjauan Dimensi Empati (Emphaty) Kualitas Pelayanan Petugas Butler Di Padma Hotel Bandung.

Menurut Tjiptono (2012:175) “Empati (*empathy*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman”. Berkomunikasi dengan baik kepada tamu, menyapa dengan ramah dan menanyakan tentang bagaimana kesan berliburnya selama tamu tersebut menginap di hotel merupakan salah satu cara untuk memberikan perhatian personal.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Lupiyoadi (2013:217) “*empati (empathy)* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”. Dalam memberikan bantuan kepada tamu petugas butler harus membantu dengan rasa tulus dan dapat memahami keinginan tamu.

Tamu akan merasa senang apabila petugas butler dapat memahami dan mengerti apa yang dibutuhkannya, salah satu contohnya adalah dengan mengingat nama tamu yang menginap dan mengingat setiap keinginannya. Sehingga apabila tamu tersebut kembali lagi ke hotel petugas butler dapat menyapanya dengan lebih bersahabat dan menyiapkan contohnya *welcome fruit* dengan beragam macam buah yang selalu dipesan olehnya setiap tamu tersebut menginap di hotel. Hal tersebut akan menumbuhkan rasa nyaman bagi para tamu saat kembali menginap di hotel Padma Bandung.

Hal tersebut pun diungkapkan oleh Adisaputra (2010:189) “*empathy* yaitu kesediaan personil penyedia jasa untuk selalu memberikan perhatian secara khusus dan individual pada setiap pengguna jasa. Sifat empati seperti ini perlu dibangkitkan terus-menerus melalui kegiatan keterlibatan personalia *nonmarketing* terhadap tugas utama yang menjadi beban para pemasar”. Memberikan perhatian khusus harus selalu dilakukan petugas butler dalam memberikan layanan kepada tamu karena dapat membantu hotel untuk meningkatkan jumlah

repeater yang akan datang ke hotel. Hal tersebut dikarenakan tamu merasa senang dan terkesan dengan pelayanan yang diberikan, dan membuat tamu-tamu ingin kembali ke hotel lagi untuk mendapatkan pelayanan yang sama.

TABEL 2.15

**TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI EMPATI (*EMPHATY*)
PETUGAS BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG
(n=65)**

HARAPAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU		TIDAK SETUJU		SETUJU		SANGAT SETUJU		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1.	Petugas butler dapat memahami masalah para tamu.	-	-	-	-	10	15,38%	55	84,62%	65	100%
2.	Petugas butler mampu bertindak demi kepentingan para tamu hotel.	-	-	-	-	7	10,77%	58	89,23%	65	100%
3.	Petugas butler dapat memberikan pelayanan dan perhatian secara khusus dan individual pada setiap tamu.	-	-	-	-	19	29,23%	46	70,77%	65	100%
RATA-RATA			-		-		18,46%		81,54%		100%
TOTAL		-		-		36		159		195	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

TABEL 2.16

**TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI EMPATI (*EMPHATY*)
PETUGAS BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG
(n=98)**

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU		TIDAK SETUJU		SETUJU		SANGAT SETUJU		TOTAL	
		f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
1.	Petugas butler dapat memahami masalah para tamu.	8	12,31%	18	27,69%	26	40%	13	20%	65	100%

2.	Petugas butler mampu bertindak demi kepentingan para tamu hotel.	3	4,62%	25	38,46%	30	46,15 %	7	10,77%	65	100%
3.	Petugas butler dapat memberikan pelayanan dan perhatian secara khusus dan individual pada setiap tamu.	-	-	6	9,23%	29	44,62 %	30	46,15%	65	100%
RATA-RATA			5,64%		25,13%		43,59 %		25,64%		100%
TOTAL		11		49		85		50		195	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

K. Tinjauan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Kualitas Pelayanan Petugas Butler Di Padma Hotel Bandung.

Menurut Tjiptono (2012:175) “Bukti fisik (*tangible*) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan / perlengkapan, sumberdaya manusia, dan materi komunikasi perusahaan”. Kelengkapan dari peralatan yang digunakan untuk kegiatan operasional harus lengkap dan memadai, selain itu penampilan fisik fasilitas layanan harus diperhatikan kebersihannya. Jumlah karyawan butler harus memadai dan cukup, karena sumberdaya manusia akan berpengaruh pada berjalannya operasional di hotel.

Hotel adalah perusahaan yang membutuhkan alat komunikasi yang memadai agar memperlancar operasional hotel untuk setiap harinya. Maka dari itu hotel harus memiliki alat komunikasi yang mudah untuk digunakan oleh petugas butler dengan jumlah yang sesuai dengan jumlah karyawannya sehingga operasional dapat dengan mudah di kontrol dan terkendali.

Lupiyoadi (2013:216) berpendapat “berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya”.

Hal tersebut mengungkapkan bahwa hotel harus tetap mempertahankan eksistensinya dengan penampilan fisik dan kelengkapan dari seluruh peralatan yang digunakan untuk kegiatan operasional. Tidak hanya penampilan dan kelengkapan peralatan namun, penampilan petugas butler pun harus selalu diperhatikan, setiap petugas butler dituntut untuk berpenampilan baik, rapih, wangi dan *good looking*.

TABEL 2.17
TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI BUKTI FISIK (*TANGIBLE*)
PETUGAS BUTLER PADMA HOTEL BANDUNG
(n=65)

HARAPAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU		TIDAK SETUJU		SETUJU		SANGAT SETUJU		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1.	Fasilitas fisik yang digunakan petugas butler memiliki daya tarik yang baik.	-	-	-	-	15	23,08%	50	76,92%	65	100%
2.	Layanan fasilitas yang digunakan petugas butler sudah memadai.	-	-	-	-	11	16,92%	54	83,08%	65	100%
3.	Peralatan yang digunakan petugas butler dalam operasional sudah lengkap.	-	-	-	-	20	30,77%	45	69,23%	65	100%
4.	Sumber daya manusia pada <i>section</i> butler sudah memadai.	-	-	-	-	17	26,15%	48	73,85%	65	100%
5.	Penampilan para petugas butler sangat menarik dan rapi.	-	-	-	-	11	16,92%	54	83,08%	65	100%
RATA-RATA		-	-	-	-		22,77%		77,23%		100%
TOTAL		-	-	-	-	74		251		325	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

TABEL 2.18
TANGGAPAN TAMU TENTANG
DIMENSI BUKTI FISIK (*TANGIBLE*)
PETUGAS BUTLER PADMA HOTEL BANDUNG
(n=65)

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU		TIDAK SETUJU		SETUJU		SANGAT SETUJU		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1.	Fasilitas fisik yang digunakan petugas butler memiliki daya tarik yang baik dan layak pakai.	-	-	-	-	55	84,62%	10	15,38 %	65	100%
2.	Layanan fasilitas yang digunakan petugas butler sudah memadai.	-	-	-	-	52	80%	13	20%	65	100%
3.	Peralatan yang digunakan petugas butler dalam operasional sudah lengkap.	-	-	3	4,62%	51	78,46%	11	16,92 %	65	100%
4.	Sumber daya manusia pada <i>section</i> butler sudah memadai.	-	-	5	7,69%	60	92,31	-	-	65	100%
5.	Penampilan para petugas butler sangat menarik dan rapi.	-	-	2	3,08%	57	87,69%	6	9,23%	65	100%
RATA-RATA			-		3,08%		84,61%		12,31 %		100%
TOTAL		-		10		275		40		325	

Sumber: Hasil olahan data kuesioner, 2016

BAB III

ANALISIS PERMASALAHAN

Pada bab tiga ini penulis akan menganalisis 5 (lima) hal mengenai pelayanan butler di Hotel Padma Bandung sesuai dengan identifikasi masalah yang telah penulis jelaskan sebelumnya. Untuk mengolah data kuesioner yang telah penulis sebarkan kepada tamu-tamu yang menginap, penulis menggunakan skala likert.

Menurut Sugiyono (2006:67) “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ini telah ditetapkan spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian”.

Penjelasan :

n = jumlah sample

f = frekuensi

Persen (%) : $\frac{f}{n} \times 100\%$

Dengan Bobot Nilai : 1 = Sangat tidak setuju
2 = Tidak setuju
3 = Setuju
4 = Sangat Setuju

Rumus penentuan skor tertinggi dan terendah dikutip dari Sugiyono (2006:67)

adalah sebagai berikut:

$$R = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kelas Interval}}$$

Skor $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kelas Interval}}$ pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah = Bobot nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden.

A. Analisis Dimensi Reliabilitas (Reliability) Pelayanan Petugas Butler di Padma Hotel Bandung.

Berikut ini adalah hasil kuesioner mengenai harapan tamu tentang pelayanan butler dalam dimensi reliabilitas (*reliability*) dalam pengukurannya penulis menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

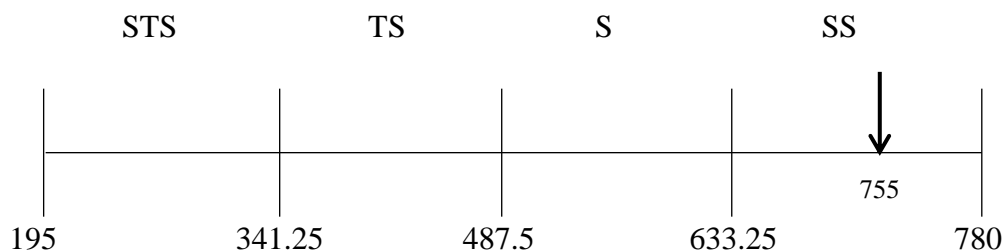
Jumlah skor hasil kuesioner harapan tamu :

- Kategori sangat tidak setuju : 0 x 1 = 0
- Kategori tidak setuju : 0 x 2 = 0
- Kategori setuju : 25 x 3 = 75
- Kategori sangat setuju : 170 x 4 = 680 +
- Total skor 755

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : 4 x 3 x 65 = 780

- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : 1 x 3 x 65 = 195

- Rentang : $\frac{780 - 195}{4} = 146.25$



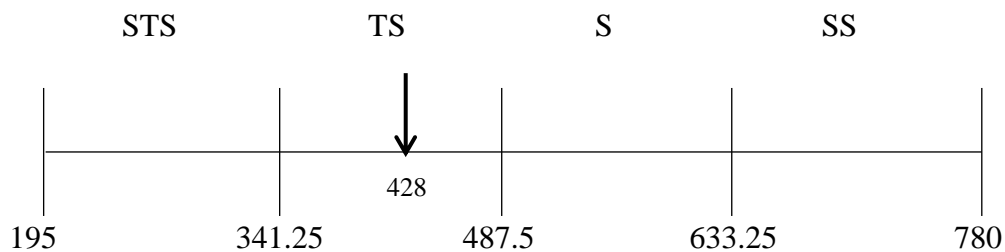
Berdasarkan tabel 9 halaman 31 mengenai harapan tamu tentang pelayanan yang akan di berikan oleh *butler service attendant* dalam dimensi reliabilitas (*reliability*) yang di dalamnya membahas tentang ketepatan petugas butler dalam melayani, kebenaran informasi yang diberikan, dan kesesuaian pelayanan yang

dijanjikan. Rata-rata dari mereka menjawab sangat setuju dengan pernyataan yang telah penulis sebarakan kepada para tamu yang menginap dan menggunakan jasa butler di Hotel Padma Bandung dengan hasil 87.18% jawaban untuk kategori sangat setuju, 12.82% untuk jawaban kategori setuju dan 0% untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Namun seperti yang terlihat jelas dalam tabel 10 halaman 32, mengenai penilaian para tamu hotel tentang kenyataan pelayanan petugas butler dalam dimensi reliabilitas (*reliability*) dengan hasil 5.13% untuk kategori sangat setuju, 30.26% untuk kategori setuju, 43.59% untuk jawaban tidak setuju dan 21.03% untuk jawaban sangat tidak setuju. Dalam pengukurannya penulis menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

Jumlah skor hasil kuesioner kenyataan:

- Kategori sangat tidak setuju : $41 \times 1 = 41$
 - Kategori tidak setuju : $85 \times 2 = 170$
 - Kategori setuju : $59 \times 3 = 177$
 - Kategori sangat setuju : $10 \times 4 = 40$ +
 - Total skor 428
- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 3 \times 65 = 780$
 - Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 3 \times 65 = 195$
 - Rentang : $\frac{780 - 195}{4} = 146.25$



Dari hasil perhitungan diatas maka hasil rata-rata kuesioner tersebut untuk dimensi reliabilitas (*reliability*) menghasilkan nilai total 428, apabila dilihat dari gambar 2 pada halaman 29 yang menjelaskan jika hasil harapan lebih kecil dari pada kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan sangat memuaskan, jika hasil harapan sama dengan hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan memuaskan namun apabila hasil harapan lebih besar dari hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan tidak memuaskan. Hal tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan butler dalam dimensi reliabilitas (*reliability*) ini tidak memuaskan karena hasil dari kuesioner harapan dengan nilai 755 yang masih lebih besar dari hasil pada kuesioner kenyataan yaitu dengan nilai 428.

B. Analisis Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Petugas Butler di Padma Hotel Bandung.

Berikut ini adalah hasil kuesioner mengenai harapan tamu tentang pelayanan butler dalam dimensi jaminan (*assurance*) dalam pengukurannya penulis menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

Jumlah skor hasil kuesioner harapan tamu:

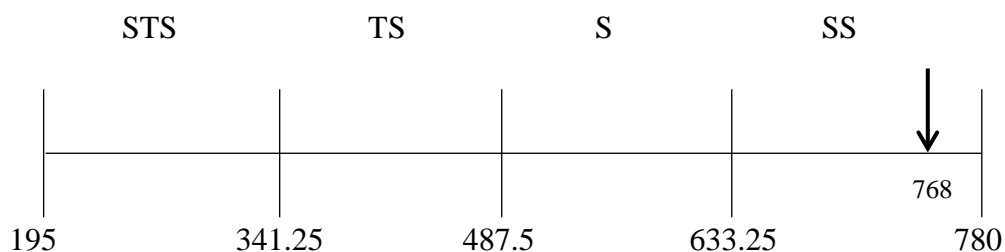
- Kategori sangat tidak setuju : 0 x 1 = 0
- Kategori tidak setuju : 0 x 2 = 0
- Kategori setuju : 12 x 3 = 36
- Kategori sangat setuju : 183 x 4 = 732 +

• Total skor 768

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 3 \times 65 = 780$

- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 3 \times 65 = 195$

- Rentang : $\frac{780 - 195}{4} = 146.25$



Berdasarkan tabel 11 pada halaman 34 mengenai harapan tamu tentang pelayanan yang akan diberikan petugas butler dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang di dalamnya membahas tentang kesediaan petugas butler dalam merespon permintaan tamu dengan segera, kemampuan petugas butler dalam melayani tamu, dan kecepatan petugas butler dalam membantu dan melayani tamu. Hasil dari kuesioner tersebut adalah 93.85% untuk kategori jawaban sangat setuju, 6.15% untuk jawaban kategori setuju dan 0% untuk jawaban kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Akan tetapi pelayanan yang diberikan petugas butler ternyata belum sesuai dengan yang diharapkan para tamu hotel, hal ini dapat dilihat dalam hasil kuesioner dalam tabel 12 halaman 35, yang menjelaskan bahwasalahasil penilaian para tamu tentang pelayanan butler di hotel Padma Bandung dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

menghasilkan 8.20% jawaban untuk kategori sangat setuju, 24.62% jawaban pada kategori setuju, 53.33% jawaban pada kategori tidak setuju dan 13.85% jawaban pada kategori sangat tidak setuju. Dalam pengukurannya penulis menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

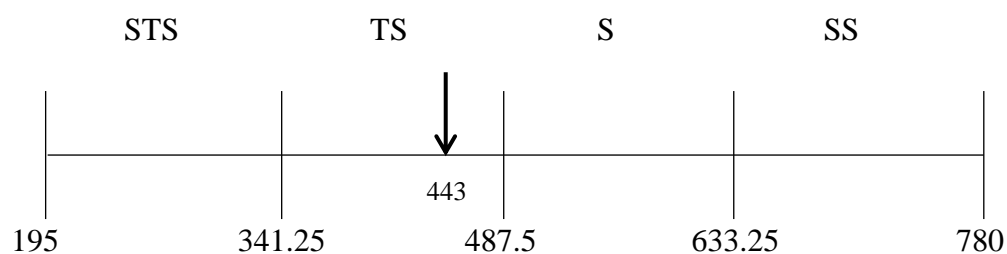
Jumlah skor hasil kuesioner kenyataan:

• Kategori sangat tidak setuju	: 27	x 1	= 27
• Kategori tidak setuju	: 104	x 2	= 208
• Kategori setuju	: 48	x 3	= 144
• Kategori sangat setuju	: 16	x 4	= 64 +
• Total skor			<u>443</u>

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 3 \times 65 = 780$

- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 3 \times 65 = 195$

- Rentang : $\frac{780 - 195}{4} = 146.25$



Dari hasil perhitungan di atas maka rata-rata hasil kuesioner tersebut untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dinyatakan kurang dengan nilai 443, dan dinyatakan pelayanan petugas butler dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tidak memuaskan, hal tersebut dilihat berdasarkan pada gambar 2 halaman 29 yang menjelaskan jika hasil harapan lebih besar dari pada hasil kenyataan maka kualitas

dikatakan tidak memuaskan dan hasil dari kuesioner harapan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini menghasilkan nilai 772 dan masih lebih besar dari hasil kuesioner kenyataan yaitu dengan nilai 443.

C. Analisis Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Petugas Butler di Padma Hotel Bandung.

Berikut ini adalah hasil kuesioner mengenai harapan tamu tentang pelayanan butler dalam dimensi jaminan (*assurance*) dalam pengukurannya penulis menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

Jumlah skor hasil kuesioner harapan tamu:

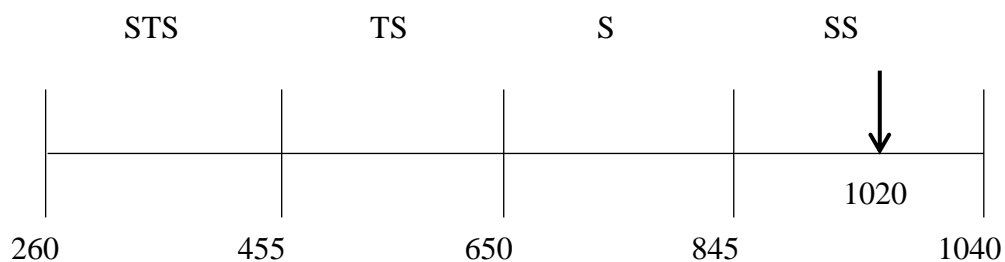
- Kategori sangat tidak setuju : 0 x 1 = 0
- Kategori tidak setuju : 0 x 2 = 0
- Kategori setuju : 20 x 3 = 60
- Kategori sangat setuju : 240 x 4 = 960 +
- Total skor 1020

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 4 \times 65 = 1040$

- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 4 \times 65 = 260$

- Rentang : $1040 - 260 = 780$

4



Berdasarkan tabel 13 pada halaman 37 yang berisikan tentang harapan para tamu untuk pelayanan butler dalam dimensi jaminan (*assurance*) yang di dalamnya membahas tentang pengetahuan petugas butler dalam melayani, kesopanan petugas butler dalam memberikan layanan, kemampuan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari tamu dan kemampuan petugas butler dalam meyakinkan para tamu. Dari tabel tersebut terlihat bahwa para tamu menjawab pernyataan pada kuesioner bagian harapan adalah 92.31% untuk kategori sangat setuju, 7.69% untuk kategori setuju dan 0% untuk kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada tabel 14 halaman 38, menjelaskan bahwa kenyataan penilaian para tamu untuk pelayanan butler untuk dimensi jaminan (*assurance*) belum sesuai dengan yang diharapkan tamu dengan hasil 6.15% jawaban untuk kategori sangat setuju, 27.31% jawaban untuk kategori setuju, 47.31% jawaban untuk kategori tidak setuju dan 19.23% untuk jawaban ketegori sangat tidak setuju. Dalam pengukurannya penulis menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

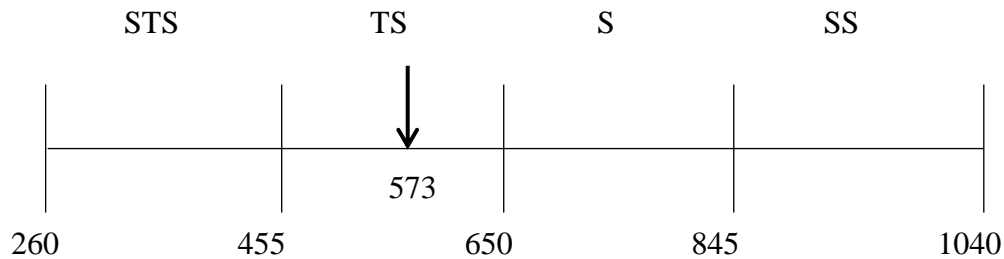
Jumlah skor hasil kuesioner kenyataan:

• Kategori sangat tidak setuju	: 50	x 1	= 50
• Kategori tidak setuju	: 123	x 2	= 246
• Kategori setuju	: 71	x 3	= 213
• Kategori sangat setuju	: 16	x 4	= 64 +
• Total skor			<u>573</u>

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 4 \times 65 = 1040$

- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 4 \times 65 = 260$

- Rentang : $1040 - 260 = 195$



Dari hasil perhitungan di atas maka rata-rata dari hasil kuesioner tersebut untuk dimensi jaminan (*assurance*) dinyatakan kurang dengan nilai 588, dan dinyatakan pelayanan petugas butler dalam dimensi jaminan (*assurance*) tidak memuaskan, hal tersebut dilihat berdasarkan pada gambar 2 halaman 29 yang menjelaskan jika hasil harapan lebih besar dari pada hasil kenyataan maka kualitas dikatakan tidak memuaskan dan hasil dari kuesioner harapan pada dimensi jaminan (*assurance*) ini menghasilkan nilai 1020 dan masih lebih besar dari hasil kuesioner kenyataan yaitu dengan nilai 588.

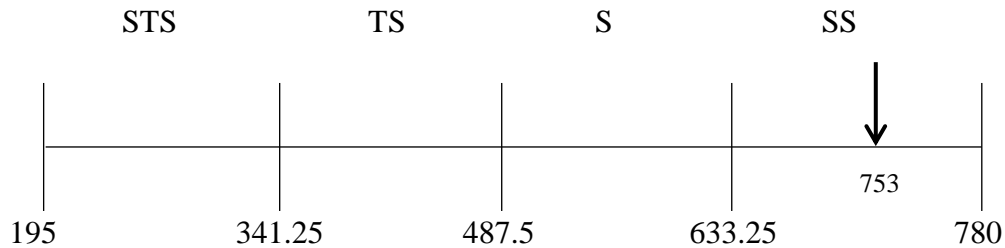
D. Analisis Dimensi Empati (*Empathy*) Pelayanan Petugas Butler di Padma Hotel Bandung.

Berikut ini adalah hasil kuesioner mengenai harapan tamu tentang pelayanan butler dalam dimensi empati (*emphaty*) dalam pengukurannya penulis menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

Jumlah skor hasil kuesioner harapan tamu:

- Kategori sangat tidak setuju : 0 x 1 = 0
- Kategori tidak setuju : 0 x 2 = 0
- Kategori setuju : 39 x 3 = 117
- Kategori sangat setuju : 159 x 4 = 636 +
- Total skor 753

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 3 \times 65 = 780$
- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 3 \times 65 = 195$
- Rentang : $\frac{780 - 195}{4} = 146.25$



Berdasarkan tabel 15 pada halaman 40 yang berisikan tentang harapan para tamu untuk pelayanan butler dalam dimensi empati (*emphaty*) yang di dalamnya membahas tentang kemampuan petugas butler dalam memahami masalah tamu, mengutamakan bertindak demi kepentingan para tamu, dan perhatian khusus dan individual yang petugas berikan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa para tamu yang menjawab pernyataan pada kuesioner bagian harapan adalah 81.54% untuk kategori sangat setuju, 18.46% untuk kategori setuju dan 0% untuk kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dan berdasarkan tabel 16 halaman 41 yang berisikan tentang penilaian para tamu untuk kenyataan pelayanan yang diberikan petugas butler dalam dimensi empati (*emphaty*) ternyata menghasilkan 25.64% untuk jawaban kategori sangat setuju, 43.59% untuk jawaban kategori setuju, 25.13% untuk jawaban kategori tidak setuju dan 5.64% untuk jawaban kategori sangat tidak setuju. Dibawah ini adalah hasil kuesioner mengenai penilaian para tamu tentang kenyataan pelayanan butler dalam dimensi empati (*emphaty*) dengan menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

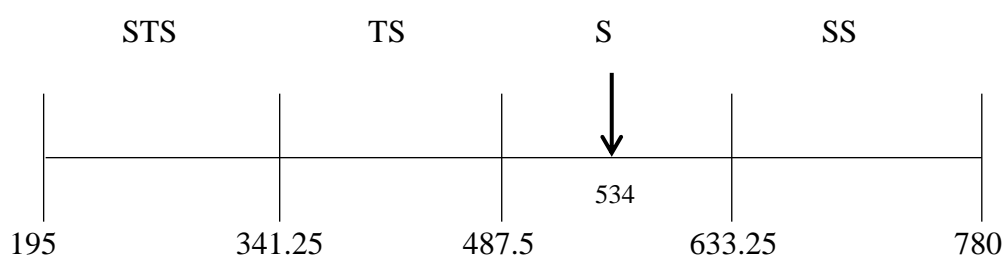
Jumlah skor hasil kuesioner kenyataan :

• Kategori sangat tidak setuju	: 11	x 1	= 11
• Kategori tidak setuju	: 49	x 2	= 98
• Kategori setuju	: 85	x 3	= 255
• Kategori sangat setuju	: 50	x 4	= 200 +
• Total skor			<u>534</u>

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 3 \times 65 = 780$

- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 3 \times 65 = 195$

- Rentang : $\frac{780 - 195}{4} = 146.25$



Dari hasil perhitungan kuesioner tersebut, pelayanan yang diberikan petugas butler sudah cukup baik hal ini dibuktikan dengan kebanyakan dari petugas butler mampu memahami masalah yang dialami para tamu, mampu mengutamakan kepentingan tamu dan mampu memberikan pelayanan khusus pada tamu-tamu yang menginap di Hotel Padma Bandung. Namun apabila dilihat dari gambar 2 pada halaman 29, kualitas pelayanan butler harus tetap terus ditingkatkan agar menghasilkan kualitas yang memuaskan dan sangat memuaskan karena hasil dari kuesioner harapan dengan nilai 753 yang masih lebih besar dari hasil pada kuesioner kenyataan yaitu dengan nilai 564.

E. Analisis Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Petugas Butler di Padma Hotel Bandung.

Berikut ini adalah hasil kuesioner mengenai harapan tamu tentang pelayanan butler dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam pengukurannya penulis menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

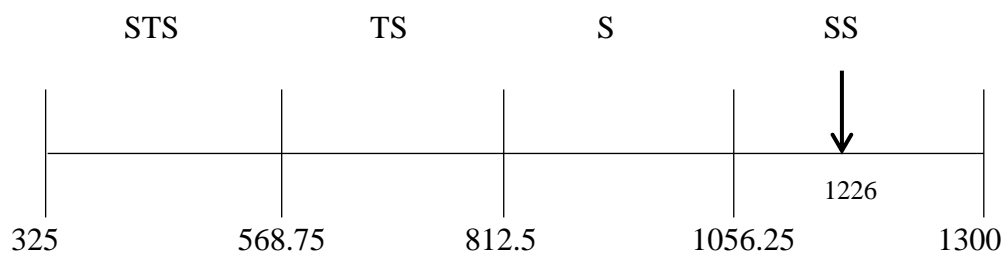
Jumlah skor hasil kuesioner harapan tamu :

- Kategori sangat tidak setuju : 0 x 1 = 0
- Kategori tidak setuju : 0 x 2 = 0
- Kategori setuju : 74 x 3 = 222
- Kategori sangat setuju : 251 x 4 = 1004 +
- Total skor 1226

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 5 \times 65 = 1300$

- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 5 \times 65 = 325$

- Rentang : $\frac{1300 - 325}{4} = 243.75$



Berdasarkan tabel 17 pada halaman 43 yang berisikan tentang harapan para tamu untuk pelayanan butler dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) yang di dalamnya membahas tentang daya tarik fasilitas fisik yang digunakan dalam operasional petugas butler, fasilitas yang digunakan sudah memadai, kelengkapan peralatan yang digunakan, sumber daya manusia pada bagian butler dan penampilan para petugas butler. Dari tabel tersebut terlihat bahwa para tamu menjawab pernyataan pada kuesioner bagian harapan adalah 77.23% untuk kategori sangat setuju, 22.77% untuk kategori setuju dan 0% untuk kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dan berdasarkan tabel 18 halaman 44 yang berisikan tentang penilaian para tamu untuk kenyataan pelayanan yang diberikan petugas butler dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ternyata menghasilkan 12.31% untuk jawaban kategori sangat setuju, 84.61% untuk jawaban kategori setuju, 3.08% untuk jawaban kategori tidak setuju dan 0% untuk jawaban kategori sangat tidak setuju. Dibawah ini adalah hasil kuesioner mengenai penilaian para tamu tentang kenyataan pelayanan butler dalam dimensi empati (*emphaty*) dengan menggunakan metode *Skala Likert* dengan cara perhitungan sebagai berikut:

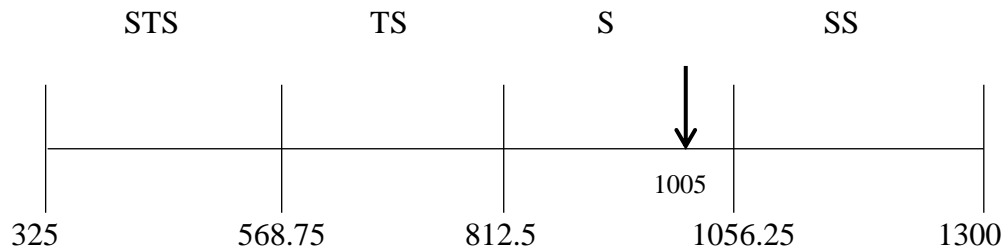
Jumlah skor hasil kuesioner kenyataan :

• Kategori sangat tidak setuju	: 0	x 1	= 0
• Kategori tidak setuju	: 10	x 2	= 20
• Kategori setuju	: 275	x 3	= 825
• Kategori sangat setuju	: 40	x 4	= 160 +
• Total skor			<u>1005</u>

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 5 \times 65 = 1300$

- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 5 \times 65 = 325$

$$- \text{ Rentang : } \frac{1300 - 325}{4} = 243.75$$



Dari perhitungan diatas membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan petugas butler dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) sudah cukup baik karena fasilitas fisik yang digunakan petugas butler memiliki daya tarik yang baik dan menarik, layanan fasilitas yang digunakan sudah cukup memadai, peralatan yang digunakan untuk operasional sudah cukup lengkap, sumber daya manusia yang sudah cukup memadai dan penampilan para petugas butler yang sudah cukup menarik. Namun apabila dilihat berdasarkan gambar 2 pada halaman 29 pelayanan butler dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ini harus ditingkatkan kembali agar mendapatkan hasil kualitas yang memuaskan dan sangat memuaskan bagi pelanggan, karena hasil dari kuesioner pada harapan dengan nilai 1226 masih lebih besar dari hasil kuesioner pada kenyataan yaitu dengan nilai 1005.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan butler di Hotel Padma Bandung dalam dimensi reliabilitas (*reliability*).

Pelayanan petugas butler dalam dimensi reliabilitas (*reliability*) dikategorikan kurang, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner harapan dengan nilai total 755 yang masih lebih besar dari hasil kuesioner kenyataan yaitu dengan nilai total 428. Pada dimensi pelayanan reliabilitas (*reliability*) menurut penilaian para tamu ketepatan petugas butler dalam memberikan bantuan dikategorikan kurang dan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang dijanjikan, hal itu terlihat dari 29 orang tamu yang menjawab tidak setuju untuk pernyataan-pernyataan tersebut.

Dan untuk kebenaran informasi, terkadang petugas belum mampu memberikan informasi secara lengkap dengan benar dan jelas. Maka untuk kebenaran informasi pun di kategorikan kurang karena 27 orang tamu menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

2. Kualitas pelayanan butler di Hotel Padma Bandung dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

Pelayanan petugas butler dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dikategorikan kurang karena petugas butler yang kurang tanggap dalam merespon permintaan tamu, hal ini terlihat dari 33 orang tamu yang menjawab tidak setuju pada pernyataan bahwa petugas butler selalu bersedia melayani tamu dengan segera.

Menurut penilaian para tamu, pengetahuan petugas butler masih dikategorikan kurang. Jumlah tamu yang menjawab tidak setuju pada pernyataan tersebut yaitu 27 orang hal ini dikarenakan tidak semua petugas butler memiliki kemampuan dan wawasan yang cukup dalam melayani tamu pada bidang *housekeeping*, *front office* dan *food and beverage*. Dan 44 orang tamu menjawab tidak setuju pada pernyataan tentang kecepatan petugas butler dalam memberikan bantuan dan pelayanan.

3. Kualitas pelayanan butler di Hotel Padma Bandung dalam dimensi jaminan (*assurance*).

Pelayanan petugas butler dalam dimensi jaminan (*assurance*) dikategorikan kurang karena kurangnya pengetahuan petugas butler tentang informasi hotel maupun sekitar hotel dan informasi seputar Bandung. Hal ini terlihat dari 39 orang tamu yang menjawab tidak setuju pada pernyataan tersebut. Selain itu 28 orang tamu menjawab tidak setuju pada pernyataan tentang sikap dan kesopanan petugas butler dalam memberikan bantuan dan pelayanan, hal ini disebabkan oleh petugas butler yang belum mampu memberikan informasi dengan tata bahasa yang baik dan berkenan di hati para tamu karena pengetahuan petugas butler yang juga dikategorikan kurang.

Petugas butler belum mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dari tamu karena 29 orang tamu menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Dan petugas belum dapat meyakinkan para tamu yang menginap di hotel, karena pada pernyataan dalam kuesioner yang telah penulis sebariskan terdapat 27 orang tamu menjawab tidak setuju untuk hal itu.

4. Kualitas pelayanan butler di Hotel Padma Bandung dalam dimensi empati (*emphaty*).

Pelayanan butler dalam dimensi empati (*emphaty*) di kategorikan cukup dengan 26 orang yang menjawab setuju pada pernyataan mengenai petugas butler yang memiliki kemampuan dalam pemahaman masalah yang di alami para tamu. Selain itu petugas butler dalam bertindak dengan mengutamakan kepentingan para tamu hotel juga dinilai cukup baik dengan total 30 orang tamu yang menjawab setuju pada pernyataan tersebut.

Salah satu pernyataan yang dinilai sangat baik oleh para tamu adalah mengenai pelayanan dan perhatian individual yang diberikan petugas butler karena pada pernyataan tersebut 30 orang tamu menjawab sangat setuju.

5. Kualitas pelayanan butler di Hotel Padma Bandung dalam dimensi bukti fisik (*tangible*).

Pelayanan butler dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) di kategorikan cukup baik karena 55 orang tamu yang menjawab setuju pada pernyataan bahwa fasilitas yang digunakan petugas butler sudah memiliki daya tarik yang menarik bagi para tamu. Dan 52 orang yang menjawab pernyataan setuju bahwa layanan petugas butler sudah memadai.

Peralatan yang digunakan untuk operasional petugas butler yang cukup lengkap sesuai dengan jumlah petugas butler, hal ini dapat dilihat dari 60 orang tamu yang menjawab setuju pada pernyataan. Selain itu 51 orang tamu menjawab pernyataan setuju bahwa Hotel Padma Bandung sudah memiliki sumber daya manusia yang cukup pada bagian butler. Serta penampilan para petugas butler yang terlihat sudah cukup menarik menurut penilaian para tamu. Hal tersebut

terlihat dari 57 orang tamu yang menjawab setuju pada pernyataan dalam kuesioner yang telah penulis sebarakan.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yang sekiranya dapat menjadi pertimbangan bagi Hotel Padma Bandung, dengan saran sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Pada dimensi reliabilitas (*reliability*) penulis menyarankan petugas butler untuk selalu meperhatikan saat memberikan pelayanan kepada tamu-tamu hotel yang menginap. Ketepatan petugas butler dalam memberikan layanan yang harus semakin ditingkatkan kembali agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Dan untuk kebenaran informasi penulis menyarankan agar para petugas butler dituntut untuk mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh setiap tamu sehingga dapat meminimalisir kesalah pahaman.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) penulis menyarankan agar para petugas butler lebih bersikap inisiatif dalam memberikan bantuan kepada para tamu dan lebh sigap dalam merespon permintaan para tamu. Dan untuk meningkatkan kemampuan para petugas butler sebaiknya diberikan pelatihan setiap bulannya, sistem *appriasal* (penilaian) harus dijalankan dengan baik

dengan diberlakukannya *punishment* dan *reward* agar para petugas butler dapat termotivasi. Sehingga untuk ke depannya para petugas butler akan lebih baik dalam memberikan pelayanan dan meminimalisir keluhan tamu.

3. Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan (*assurance*) penulis menyarankan petugas butler untuk lebih memperhatikan masalah yang di alami oleh tamu-tamu dan memberikan pelayanan yang lebih baik agar mampu menjaga kepercayaan dari para tamu hotel sehingga dapat meyakinkan para tamu hotel.

4. Empati (*Emphaty*)

Pada dimensi empati (*emphaty*) penulis menyarankan petugas butler agar tetap mempertahankan untuk bertindak dengan mengutamakan kepentingan para tamu dan memberikan pelayanan khusus secara individual kepada setiap tamu, hal tersebut harus terus di tingkatkan karena itulah yang membuat tamu-tamu merasa terkesan untuk menginap di Hotel Padma Bandung.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) penulis menyarankan setiap petugas butler harus tetap menjaga fasilitas dan peralatan yang digunakan dengan baik agar kegiatan operasional tetap berjalan dengan lancar. Dan penampilan para petugas yang harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan

kembali mengenai kerapihannya, sesuai dengan *standard grooming* yang berlaku agar selalu terlihat menarik.

DAFTAR PUSAKA

A.

- Adisaputro, D. G. (2010). *Manajemen Pemasaran : Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Endar, S. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, J. U. (2010). *Buku Pintar SMA/MA IPS 6 in 1*. Jakarta: PT. Wahyu Media.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purwanto, M. N. (2008). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* . Bandung : Rosda Karya.
- Ratminto, d. A. (2005). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka.
- Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sanjaya, A. (2012, Desember Minggu). *Butler*. Retrieved Maret Senin, 2016, from Pengertian Butler Service : <http://adidex.blogspot.co.id/2012/12/pengertian-butler.html>
- Spillane, J. J. (2006). *Managing Quality Customer Service : Pelayanan yang Berkualitas*. Yogyakarta: Universitas Santa Dharma.
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian* . Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi* . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian* . Bandung: PT. Refika Aditama.

Sukmadinata, N. S. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosda.

Sulastiyono, A. (2011). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung:
Alfabeta.

Sulastyono, A. (2006). *Managemen Peyelenggara Hotel* . Bandung: CV.Alfabeta.

Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: ANDI.

Torang, S. (2012). *Metode Riset Struktur dan Perilaku Organisasi* . Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN I
PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Bpk. Adhi (*Guest Service Manager*) Hotel Padma Bandung
Nama Pewawancara : Anissa Rizky Sri Ratna Wulandari (Mahasiswa Sekolah Tinggi
Pariwisata Bandung)
Objek : Bertempat di Hotel Padma Bandung
Pertanyaan :

1. Berapa jumlah kamar yang ada di Hotel Padma Bandung ?
2. Berapa jumlah karyawan Butler di Hotel Padma Bandung ?
3. Berapa pembagian petugas butler pada setiap shift nya ?
4. Bagaimana petugas butler dalam berinteraksi dengan tamu-tamu hotel ?
5. Bagaimana kecepatan petugas butler dalam merespon permintaan tamu ?
6. Bagaimana pengetahuan petugas butler terhadap informasi seputar hotel dan informasi disekitar bandung ?
7. Bagaimana pengetahuan petugas butler terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di Hotel Padma Bandung ?
8. Bagaimana petugas butler dalam menumbuhkan rasa kepercayaan tamu ?
9. Bagaimana petugas butler dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik ?
10. Bagaimana kesopanan yang dimiliki petugas butler di Hotel Padma Bandung ?
11. Bagaimana kemampuan petugas butler dalam memberikan layanan ?
12. Bagaimana cara petugas butler memberikan perhatian khusus kepada setiap tamu yang menginap di Hotel Padma Bandung ?
13. Bagaimana cara petugas butler dalam memahami masalah para tamu di hotel ?
14. Bagaimana cara petugas butler dalam merawat peralatan yang digunakan untuk operasional ?

LAMPIRAN II

SURAT PENGANTAR KUESIONER KEPADA TAMU HOTEL PADMA BANDUNG

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Hotel Padma Bandung

Bandung

Dengan hormat,

Bersama ini saya mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi angket yang telah terlampir.

Adapun tujuan dari pertanyaan ini adalah untuk mendapatkan data dalam melengkapi data yang dibutuhkan untuk penulisan Tugas Akhir saya di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan merupakan masukan yang sangat berarti bagi saya.

Atas perhatian dan kesediaan serta kerjasamanya untuk meluangkan waktu bapak/ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Anissa Rizky S. R. W.

LAMPIRAN III
KUESIONER KEPADA TAMU
HOTEL PADMA BANDUNG

Nama :
 Jenis kelamin :
 Status :

Panduan Pengisian Jawaban

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan jawaban apa adanya dan tidak dibuat-buat. Berilah tanda \surd (ceklis) di dalam kolom yang menurut anda tepat. Ada 4 jawaban yang diberikan (sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju) dan masing-masing terdapat di dalam setiap pernyataan. Pernyataan di bawah ini ditunjukkan kepada tamu-tamu yang menginap di Hotel Padma Bandung.

A. Dimensi Reliabilitas (Reliability)

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan jujur dan tepat:

HARAPAN TAMU

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan dengan tepat.				
2.	Petugas butler memberikan kebenaran informasi kepada para tamu.				
3.	Pelayanan yang diberikan petugas butler sudah sesuai dengan yang dijanjikan.				

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan dengan tepat.				
2.	Petugas butler memberikan kebenaran informasi kepada para tamu.				

3.	Pelayanan yang diberikan petugas butler sudah sesuai dengan yang dijanjikan.				
----	--	--	--	--	--

B. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan jujur dan tepat:

HARAPAN TAMU

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Petugas butler selalu bersedia melayani tamu dengan segera.				
2.	Petugas butler memiliki kemampuan yang baik dalam melayani tamu.				
3.	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan kepada tamu dengan cepat.				

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Petugas butler selalu bersedia melayani tamu dengan segera.				
2.	Petugas butler memiliki kemampuan yang baik dalam melayani tamu.				
3.	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan kepada tamu dengan cepat.				

C. Dimensi Jaminan (Assurance)

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan jujur dan tepat:

HARAPAN TAMU

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Petugas butler memiliki pengetahuan yang cukup baik dalam melayani para tamu hotel.				
2.	Petugas butler mampu melayani dan membantu tamu dengan sikap yang sopan.				
3.	Petugas butler mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dari tamu.				

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Petugas butler memiliki pengetahuan yang cukup baik dalam melayani para tamu hotel.				
2.	Petugas butler mampu melayani dan membantu tamu dengan sikap yang sopan.				
3.	Petugas butler mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dari tamu.				
4.	Petugas butler dapat meyakinkan para tamu hotel.				

D. Dimensi Empati (Emphaty)

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan jujur dan tepat:

HARAPAN TAMU

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Petugas butler dapat memahami masalah para tamu.				
2.	Petugas butler mampu bertindak demi kepentingan para tamu hotel.				
3.	Petugas butler dapat memberikan pelayanan dan perhatian secara khusus dan individual pada setiap tamu.				

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Petugas butler dapat memahami masalah para tamu.				
2.	Petugas butler mampu bertindak demi kepentingan para tamu hotel.				
3.	Petugas butler dapat memberikan pelayanan dan perhatian secara khusus dan individual pada setiap tamu.				

E. Dimensi Bukti Fisik (Tangible)

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan jujur dan tepat:

HARAPAN TAMU

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Fasilitas fisik yang digunakan petugas butler memiliki daya tarik yang baik.				

2.	Layanan fasilitas yang digunakan petugas butler sudah memadai.				
3.	Peralatan yang digunakan petugas butler dalam operasional sudah lengkap.				
4.	Sumber daya manusia pada <i>section</i> butler sudah memadai.				
5.	Penampilan para petugas butler sangat menarik dan rapi.				

KENYATAAN

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1.	Fasilitas fisik yang digunakan petugas butler memiliki daya tarik yang baik.				
2.	Layanan fasilitas yang digunakan petugas butler sudah memadai.				
3.	Peralatan yang digunakan petugas butler dalam operasional sudah lengkap.				
4.	Sumber daya manusia pada <i>section</i> butler sudah memadai.				
5.	Penampilan para petugas butler sangat menarik dan rapi.				

BIODATA PENULIS

A. DATA PRIBADI

1. Nama : Anissa Rizky Sri Ratna Wulandari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 201319489
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Bandung, 17 Maret 1995
4. Agama : Islam
5. Alamat : Jl. Raya Gadobangkong Awani
Residence, Cluster Kanti no. E36
Kab.Bandung Barat Kec. Ngamprah.

B. DATA ORANG TUA

1. Nama Ayah : Asep Juanda
2. Pekerjaan : Swasta
3. Nama Ibu : Susi Sulistyorini
4. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
5. Alamat : Jl. Raya Gadobangkong Awani
Residence, Cluster Kanti no. E36
Kab.Bandung Barat Kec. Ngamprah.

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Nama Sekolah	Tempat	Tahun	Keterangan
SDI Al-azhar Syifa Budi Parahyangan	Bandung	2001 – 2007	Lulus Berijazah
SMP Negeri 2 Cimahi	Cimahi	2007 – 2010	Lulus Berijazah
SMA Negeri 3 Cimahi	Cimahi	2010 – 2013	Lulus Berijazah
STP Bandung	Bandung	2013 – 2016	-

D. PENGALAMAN KERJA

Nama Perusahaan	Tempat	Jabatan	Tahun	Keterangan
Padma Resort Bali At Legian	Bali	Trainee	2014	Certificate