

ANALISA DIMENSI PELAYANAN BUTLER DALAM MELAYANI TAMU VIP PADA HOTEL X

¹Fisya Belda Andini, ²Ervina Nur Amaliasari

¹² Prodi Perhotelan, AKPINDO Jakarta

²evina@akpindo.ac.id

Abstract

Butlers who have the task of providing satisfying, maximum service and can meet the needs of guests, especially VIP guests, such as preparing work tool and equipment, displaying professional Butler Room standards, preparing, serving and storing food and drinks, cleaning and arranging beds and room equipment, Safeguarding guests' belongings and activities and Organizing guests. Problems can occur from Butler service, which causes complaints from guests. This study aims to determine the service standards of Butler Service and the dimension aspects of service quality at Hotel X. The method used by the author in this study is descriptive research method, while the data collection techniques used are observation, interviews, questionnaires and literature study. Quality of service or how far the difference is between the reality and expectations of guests for the servants they receive or receive. From the five dimensions of Butler's service quality dimensions, the aspects of the service quality dimension of Empathy and tangible were considered good by guests, while Assurance, reliability and responsiveness were considered to be less good.

Keywords : Butler, VIP, Hotel, Kualitas Pelayanan and Hospitality

Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara yang saat ini pertumbuhannya semakin meningkat. Perkembangan pariwisata saat ini demikian pesat, dan merupakan fenomena global dengan melibatkan jutaan manusia baik di kalangan masyarakat industri pariwisata maupun penggunanya. Usaha individu untuk meningkatkan taraf kehidupan ekonominya menjadikan mereka berusaha untuk menciptakan lapangan kerja sendiri dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh dirinya sendiri dan potensi lain, seperti pariwisata. Kegiatan pariwisata dan obyek wisata di suatu daerah akan menyebabkan terciptanya lapangan kerja baru, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya.

Industri pariwisata yang menunjang destinasi adalah akomodasi. Layanan prima di suatu hotel berbintang misalnya dapat menerima tamu terhormat seperti Very Important Person (VIP). Layanan kepada tamu VIP tidak terbatas pada saat kedatangan, namun selama tamu VIP itu berada di hotel (Baum,2002; Bove & Johnson, 2001). Tamu Very Important Person (VIP) merupakan Merupakan jenis tamu yang dianggap sangat penting karena jabatannya dalam pemerintahan, perusahaan, anggota dari suatu club tertentu maupun organisasi hotel. (Sihite, 2000) Untuk meningkatkan sektor pariwisata diperlukan fasilitas penunjang yaitu *hospitality industry*. Keberadaan *hospitality industry* di suatu daerah menjadi nilai tambah yang positif bagi wisatawan maupun masyarakat sekitar

dalam meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

Hospitality industry adalah kombinasi dari akomodasi dan makanan dan pengelompokan minuman, secara kolektif membentuk segmen industri terbesar (Stephen J. Skripak, 2016) dan juga dapat berarti berbagai bentuk usaha jasa akomodasi, usaha jasa restoran *food and beverage*, atraksi wisata dan rekreasi, *healty and spa* serta bentuk-bentuk usaha jasa lain yang mengadopsi keramah-tamahan dalam pelayanan didalamnya, serta yang paling penting didalamnya masih terdapat kontak yang dominan dari manusia ke manusia (*people to people*), oleh pelaku usaha kepada pelanggan (Hermawan, Brahmanto, & Hamzah, 2018).

Ketersediaan Hotel sudah menjadi suatu pertimbangan utama bagi wisatawan dalam memilih destinasi pariwisata sebagai sarana akomodasi. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima service selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Menurut Rumekso, 2005). Di hotel pada umumnya terdapat bermacam-macam departemen atau bagian, antara lain: *HRD Department, Engineering Department, Accounting Department, Security Department, Food & Beverage Department, Marketing & Sales Department, Room Divisoin Department, Front Office Department* dan sebagainya.

Keunggulan bersaing merupakan kunci keberhasilan suatu industry jasa. Suatu usaha jasa mencari jalan keluar bagaimana supaya ada perbedaan yang signifikan dan memberi kesan istimewa bagi pelanggannya (Anderson & Sullivan, 1993; Babakus et al., 2003). Studi tentang industry jasa telah banyak dikemukakan para peneliti. Semua aspek layanan diukur dan dinilai sehingga para pelanggan memberi apresiasi berupa pembelian ulang atau kepuasan yang dapat menularkan kepada pihak lain secara positif. Hal demikian lebih menonjol dalam industri pariwisata.

Dalam Menghadapi persaingan antar hotel yang ketat, setiap hotel terus berusaha untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin. Dikarenakan faktor utama dalam memberikan kepuasan kepada tamu adalah memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas, sehingga menumbuhkan kesetiaan tamu terhadap hotel dan tamu akan datang kembali ke hotel tersebut. Serta promosi *word of mouth* kepada semua saudara dan relasinya. Pelayanan yang menyeluruh untuk segala kebutuhan tamu di hotel merupakan salah satu usahanya. Maka, jabatan Butler Service Attendant dirasakan perlu untuk memenuhi tujuan dari hotel dalam menghadapi persaingan. Menurut Sugiarto (2002:119), "*Butler Service Attendant* adalah seorang karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di bidang Front Office, House keeping maupun Food & Beverage". Untuk menjadi seorang Buttler yang profesional tidak mudah karena harus memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidang Front Office, House keeping maupun Food & Beverage.

Secara struktural posisi Butler berada dalam Front Office, Food and Beverage dan Housekeeping departement yang mana posisi Butler memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri dalam kesehariannya. Bersama dengan 3 departement dalam 1 agent sering kali posisi Butler menjadi wajah sebuah hotel untuk melayani tamu VIP. Butler Section adalah yang paling pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan saat pertama kali tamu tiba dan saat meninggalkan hotel, dan dari sini tamu bisa memberikan penilaian mengenai pelayan yang diberikan hotel secara umum. Bekerja sebagai Butler memiliki arti yang mana focus kita adalah memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi dan setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama mereka tinggal. Pelayanan Butler yang diberikan tidak terbatas dalam memberikan pelanan yang terbaik buat tamu VIP, lebih dari itu seorang Butler harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan local area di luar hotel. Tamu akan datang dan mendekati Butler dengan membawa pertanyaan, mencari saran dan berbagai macam permintaan solusi masalah. Butler Service adalah jenis pelayanan pribadi (personal service) yang diberikan kepada tamu hotel. Pelayanan VIP yang bisa diberikan antara lain: Penjemputan pribadi, minuman dan handuk basah dalam mobil, disambut oleh GM, EAM, FOM, karangan bunga di dalam kamar, Kartu ucapan Selamat Datang yang ditulis dan ditandatangani oleh GM. (Rahayu, et.al., 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan di hotel X.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Usaha Hotel

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 pengertian usaha hotel sebagai berikut: usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel harus:

- Suatu jenis akomodasi
- Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada
- Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya
- Disediakan bagi umum
- Dikelola secara komersial

Industri Perhotelan bukan hanya terdiri dari hotel dan restoran, melainkan meliputi berbagai macam usaha seperti bar, gerai *fast food*, *guest house*, *laundry* dan *dry cleaning*, rekreasi keluarga, kebugaran, dan lain sebagainya. Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus yaitu perpaduan antara usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*) seperti kamar, makana dan minuman dengan usaha menjual jasa (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan dan lainnya.

Hotel adalah salah satu usahayang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamunya yang menginap seperti pelayanan kantor depan, tata graham, makan dan minum, MICE, serta rekreasi (Budi, Permana, Agung, 2013)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013

pengelompokan bintang hotel diukur berdasar standard usaha hotel mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Rentang penilaian hotel sebagai berikut:

- ≥ 936 untuk kelas hotel bintang lima;
- 728 — 916 untuk kelas hotel bintang empat;
- 520 — 708 untuk kelas hotel bintang tiga;
- 312 — 500 untuk kelas hotel bintang dua; dan
- 208 — 292 untuk kelas hotel bintang satu.

Pengertian Hotel Menurut Para Ahli: menurut American Hotel & Motel Association Hotel adalah tempat yang menyediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lain yang disewakan kepada para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara. Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap

Pengertian Butler

Butler merupakan salah satu bagian baru di bidang perhotelan, masih belum banyak hotel yang memiliki Butler karena tugas dari Butler sendiri adalah melayani kebutuhan para tamu dari awal datang hingga keluar dari hotel. Butler biasanya hanya menangani tamu VIP saja atau tamu yang menginap di kamar dengan ukuran

terbesar di hotel tersebut misalnya: Suite Room, Presidential Suite, Villa atau Royal Suite

Pengertian butler menurut Ferry (2009: 11), "Butler adalah orang yang mengemban tugas sebagai valet atau asisten pribadi, mengatur kehidupan pribadi dan sosial majikannya, bepergian bersamanya, bertindak baik sebagai bisnis sekretaris dan sekretaris sosial -dengan kata lain ". Artinya Butler adalah seseorang yang mengemban tanggung jawab sebagai kepala pelayan pribadi, mengatur karyawan dan sejalan dengan departemen terkait.

Menurut Endar Sugiarto(2002:119), Butler Service Attendant adalah karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di Front Office, Housekeeping maupun Food & Beverage.

Adams (2005: 89) berpendapat untuk menjadi butler yang baik dan berkualitas, harus mampu memenuhi persyaratan yang harus dimiliki oleh Butler yang baik namun berkualitas: kepemimpinan, kesehatan fisik dan mental, kehati-hatian, ketepatan waktu, kemampuan mengambil kritik, kooperatif, kepribadian, berpengetahuan luas, ketulusan, minat, sikap tamu, antusiasme, sopan santun, cerdas, kepercayaan, toleransi, kecepatan, kemampuan, inisiatif, kesediaan untuk menerima arahan, penampilan, pidato, bahasa, ingatan, loyalitas, keramahan, sehat, kejujuran, bakat, dan akal.

Pengertian Butler Service menurut Endar Sugiarto (2003:120), 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 butler typically has professional training and formal experience in the field. A butler can be a live-in or live out employee. (Terakhir diubah pada 06:12,25 Januari 2008). Untuk menjadi butler yang handal, seseorang harus yang sehat jasmani dan rohaninya, mempunyai pengetahuan yang luas mengenai pelayanan VIP hotel, berkepribadian baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu.

Petugas Butler mempunyai tugas Menyiapkan peralatan dan perlengkapan kerja, Menampilkan standar Room Buttler professional, Menyiapkan, menyajikan serta menyimpan makanan dan minuman, Membersihkan dan menata tempat tidur serta perlengkapan kamar, Menjaga barang-barang dan aktivitas tamu dan Mengatur tamu (SKKNI, 2018)

Dimensi Kualitas Pelayanan Buttler

Kualitas pelayanan seksi Butler dijadikan alat mengukur kepuasan pelanggan. pendapat yang langsung dari tamu ke manajemen, melalui daftar isian komentar tamu, maka tugas seksi Butler ini berat dan dilakukan orang pilihan. Suatu hotel dengan kapasitas lebih dari 100 kamar dapat menyediakan satu seksi yang dikepalai seorang kepala Butler. Perbedaan kantor depan hotel dengan butler adalah pada fungsi yang tidak terbatas di satu pos pelayanan (Barsade, 2002; Bartlett & Ghoshal, 2002). Lebih jauh dikemukakan para peneliti terdahulu bahwa layanan Butler merupakan layanan paling bergengsi di sebuah hotel. Layanan mereka berbeda dengan Duty Manager yang terbatas pada kinerja kantor depan. Yang dikategorikan sebagai tamu VVIP

dan VIP adalah mereka yang antara lain memenuhi satu atau lebih persyaratan di bawah ini (Sugiarto, 1997):

1. Merupakan tamu langganan hotel dengan jumlah kedatangan sekian kali dalam 1 tahun (dalam hal ini, jumlahnya tergantung pada ketentuan masing-masing hotel)
2. Mempunyai jabatan pada perusahaan tempat dia bekerja (seperti Direktur atau Manajer) dan datang untuk menginap di hotel tersebut.
3. Para pejabat negara, Konsulat, Diplomat, Duta Besar, Menteri Negara, Perdana Menteri dan Presiden.
4. Selebriti atau olahragawan terkenal tingkat internasional
5. Datang dan menginap di suite room hotel tersebut selama beberapa hari.
6. Menginap dan membayar kepada hotel tersebut seharga published rate atau full rate (tanpa diskon sama sekali).
7. Tamu yang mempunyai lexecutive member' di hotel tersebut.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Parasuraman, et al., (1988:118). Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, mencetuskan dimensi servqual. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik servqual dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Servqual memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah :

1. Tangibles

- Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. diantaranya Fasilitas peralatan yang digunakan memiliki daya tarik yang baik, Layanan fasilitas yang diberikan sudah memadai, Peralatan dan perlengkapan yang digunakan sudah lengkap dan bersih, Sumber daya manusia sudah memadai dan Penampilan para petugas butler sangat menarik dan rapi
2. Reliability
Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan dengan tepat, serta memberikan kebenaran informasi kepada para tamu, selai itu Pelayanan yang diberikan petugas butler sudah sesuai dengan yang dijanjikan
 3. Responsiveness
Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Dalam melaksanakan tugasnya Petugas butler selalu bersedia melayani tamu dengan segera.. kemampuan yang baik dalam melayani tamu harus dipunya oleh petugas butler. Serta dapat memberikan bantuan dan pelayanan kepada tamu dengan cepat.
 4. Assurance
Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Dalam melaksanakan pekerjaannya, peugas butler harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dalam melayani para tamu hotel, mampu melayani dan membantu tamu dengan sopan dan santun, dan mampu berkomunikasi yang baik serta dapat dipercaya para tamu hotel
 5. Empathy
Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Petugas Butler harus peduli terhadap permasalahan dan mengetahui kebutuhan para tamu di hotel serta memberikan pelayanan/perhatian secara personal setiap tamu.

Metodologi Penelitian

Penetapan sampel secara purposive dimana sampel yang diambil adalah tamu kategori VVIP dan VIP yang menginap di Hotel X. Banyaknya sampel yang diambil untuk memenuhi kriteria minimal adalah 100 responden namun yang Kembali hanya 69 responden yang dikumpulkan dengan metode accidental. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada tamu selama 3 bulan kunjungan Teknik analisis dengan deskriptif. Penelitian ini menggunakan skala Likert dalam menganalisa data responden yang telah disebarkan kepada tamu-tamu yang menginap.

Menurut Sugiyono (2006:67) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang (tamu VVIP dan VIP) 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 adalah sebagai berikut:

- Skor Tertinggi = Bobot nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- Skor Terendah = Bobot nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden.

Hasil dan Pembahasan

Kriteria Butler di hotel X

- Jujur dan dapat dipercaya
- Berpenampilan profesional dan menjaga kebersihan diri , peralatan yang digunakan dan lingkungan
- Memliki etiket yang baik dan mempunyai kemampuan melayani dan memberikan bantuan kepada tamu dengan baik, cepat dan akurat

- Mampu memberikan pelayanan secara personal
- Memiliki pengetahuan mengenai layanan Concierge
- Mempunyai kemampuan *Food and Beverage*
- Memiliki pengetahuan / informasi mengenai daerah menarik di sekitar hotel
- Memiliki pengetahuan dan mampu menjelaskan secara professional mengenai produk, fasilitas hotel dan menu yang disajikan
- Memahami dan memenuhi kebutuhan tamu untuk keamanan, kerahasiaan, privasi dan privasi yang diminta sesuai Kebijakan hotel
- Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan efektif
- Memiliki informasi *up to date* mengenai kegiatan kota maupun Negara
- Mampu mematuhi kebijakan hotel mengenai standard kualitas
- Mampu mematuhi prosedur keamanan hotel dan keselamatan

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 1. Tanggapan Responden untuk Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)
Harapan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Fasilitas peralatan yang digunakan memiliki daya tarik yang baik.	-	-	-	-	16	23.19 %	53	76.81 %	69	100%
2	Layanan fasilitas yang diberikan sudah memadai.	-	-	-	-	12	17.39 %	57	82.61 %	69	100%

3	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan sudah lengkap dan bersih	-	-	-	-	21	30.43 %	48	69.57 %	69	100%
4	Sumber daya manusia sudah memadai.	-	-	-	-	18	26.09 %	51	73.91 %	69	100%
5	Penampilan para petugas butler sangat menarik dan rapi.	-	-	-	-	12	17.39 %	57	82.61 %	69	100%
Rata-Rata							22.90 %		77.10 %		100%
Total						79		266		345	

Sumber: Data primer (diolah), 2020

Tabel 2. Tanggapan Responden untuk Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)
Kenyataan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Fasilitas peralatan yang digunakan memiliki daya tarik yang baik.					58	84.06 %	11	15.94 %	69	100%
2	Layanan fasilitas yang diberikan sudah memadai.					55	79.71 %	14	20.29 %	69	100%
3	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan sudah lengkap dan bersih			3	4.3 %	54	78.26 %	12	17.39 %	69	100%
4	Sumber daya manusia sudah memadai.			5	7.2 %	64	92.75 %		0.00%	69	100%
5	Penampilan para petugas butler sangat menarik dan rapi.			3	4.3 %	59	85.51 %	7	10.14 %	69	100%
Rata-Rata							3.1 %		12.75 %		100%
Total						11		290		44	34 %

Sumber: Data primer (diolah), 2020

Skor Harapan

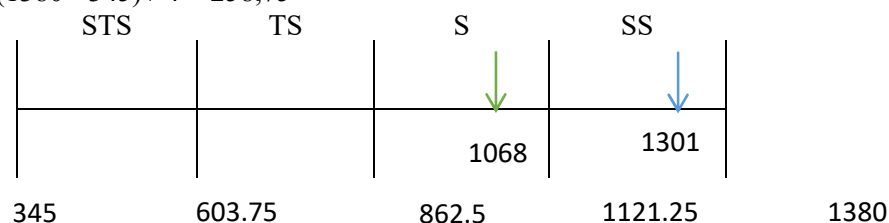
Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	0	0
tidak setuju	2	0	0
setuju	3	79	237

sangat setuju	4	266	1064
Total Skor			1301

Skor Kenyataan

Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	0	0
tidak setuju	2	11	22
setuju	3	290	870
sangat setuju	4	44	176
Total Skor			1068

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 5 \times 69 = 1380$
- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 5 \times 69 = 345$
- Rentang: $(1380 - 345) / 4 = 258,75$



Jika Skor hasil harapan lebih kecil dari Skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan sangat memuaskan, jika Skor hasil harapan sama dengan Skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan memuaskan namun apabila Skor hasil harapan lebih besar dari Skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan tidak memuaskan

Dari perhitungan diatas membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan petugas butler dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) sudah mendekati harapan para tamu karena Fasilitas peralatan yang digunakan memiliki daya tarik yang baik, Layanan

fasilitas yang diberikan sudah memadai, Peralatan dan perlengkapan yang digunakan sudah lengkap dan bersih, Sumber daya manusia sudah memadai dan Penampilan para petugas butler sangat menarik dan rapi. Namun apabila dilihat berdasarkan gambar diatas, pelayanan butler dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ini bisa lebih ditingkatkan agar memberikan pelayanan yang sangat memuaskan sesuai harapan tamu, karena nilai harapan tamu pada kuesioner (nilai 1301) masih lebih besar dari kenyataan yang dihadapi oleh tamu sesuai nilai kuesioner (1068).

Dimensi Reliabilitas (Reliability)

Tabel 3. Tanggapan Responden untuk Dimensi Reliabilitas 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.	-	-	-	-	11	13,04%	58	86,96%	69	100%
2	Petugas butler memberikan kebenaran informasi kepada para tamu.	-	-	-	-	14	20,29%	55	79,71%	69	100%
3	Pelayanan yang diberikan petugas butler sudah sesuai dengan yang dijanjikan.	-	-	-	-	6	8,7%	63	91,30%	69	100%
Rata-Rata							14,01%		85,99%		100%
Total						31		176		207	

Sumber: Data primer (diolah), 2020

Tabel 4. Tanggapan Responden untuk Dimensi Reliabilitas Kenyataan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan dengan tepat.	12	16,92%	30	44,62%	23	33,85%	4	4,61%	69	100%
	Petugas butler memberikan kebenaran informasi kepada para tamu.	17	24,64%	28	40,58%	18	26,09%	6	8,70%	69	100%
	Pelayanan yang diberikan petugas butler sudah sesuai dengan yang dijanjikan.	15	21,74%	30	43,48%	21	30,43%	3	4,35%	69	100%
Rata-Rata			21,26%		43,59%		30,26%		5,13%		100%
Total		44		88		62		13		207	

Sumber: Data primer (diolah), 2020

Skor Harapan

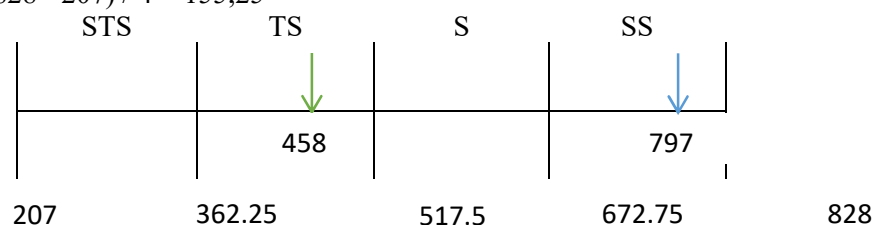
Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	0	0

tidak setuju	2	0	0
setuju	3	31	93
sangat setuju	4	176	704
Total Skor			797

Skor Kenyataan

Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	44	44
tidak setuju	2	88	176
setuju	3	62	186
sangat setuju	4	13	52
Total Skor			458

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju : $4 \times 3 \times 69 = 828$
- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju : $1 \times 3 \times 69 = 207$
- Rentang: $(828 - 207) / 4 = 155,25$



Jika skor hasil harapan lebih kecil dari skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan sangat memuaskan, jika Skor hasil harapan sama dengan Skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan memuaskan namun apabila Skor hasil harapan lebih besar dari Skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan tidak memuaskan.

Dari perhitungan diatas membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan petugas butler dalam dimensi Reliabilitas (*Reliability*) ini tidak memuaskan karena Skor hasil dari kuesioner harapan dengan nilai 797 yang masih lebih besar dari Skor hasil dari kuesioner kenyataan yaitu dengan nilai 458

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Tabel 5. Tanggapan Responden untuk Daya Tanggap (*Responsiviness*)
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.	-	-	-	-	6	8.70 %	63	91.30 %	69	100%

2	Petugas butler memiliki kemampuan yang baik dalam melayani tamu.	-	-	-	-	7	10.14 %	62	89.86 %	69	100%
3	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan kepada tamu dengan cepat.	-	-	-	-	3	4.35 %	66	95.65 %	69	100%
Rata-Rata							7.73 %		92.27 %		100%
Total						16		191		207	

Sumber: Data primer (diolah), 2020

Tabel 6. Tanggapan Responden Untuk Daya Tanggap (*Responsiviness*)
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	18.84 %	35	50.72 %	19	27.54 %	2	2.90 %	69	100%
2	Petugas butler memiliki kemampuan yang baik dalam melayani tamu.	4	5.80 %	31	44.93 %	23	33.33 %	11	15.94 %	69	100%
3	Petugas butler memberikan bantuan dan pelayanan kepada tamu dengan cepat.	5	7.25 %	50	72.46 %	13	18.84 %	1	1.45 %	69	100%
Rata-Rata			10.63 %		56.04 %		26.57 %		6.76 %		100%
Total		22		116		55		14		207	

Sumber: Data primer (diolah), 2020

Skor Harapan

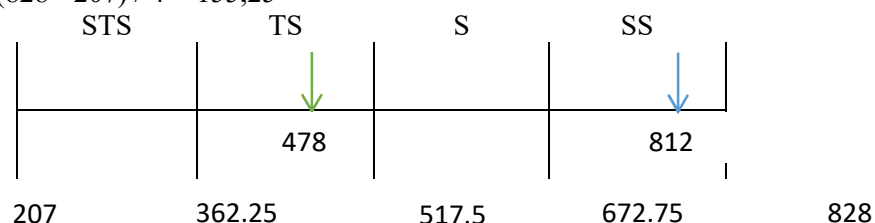
Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	0	0

tidak setuju	2	0	0
setuju	3	16	48
sangat setuju	4	191	764
Total Skor			812

Skor Kenyataan

Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	22	22
tidak setuju	2	116	232
setuju	3	55	165
sangat setuju	4	14	56
Total Skor			478

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju: $4 \times 3 \times 69 = 828$
- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju: $1 \times 3 \times 69 = 207$
- Rentang: $(828 - 207) / 4 = 155,25$



Jika skor hasil harapan lebih kecil dari skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan sangat memuaskan, jika Skor hasil harapan sama dengan Skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan memuaskan namun apabila Skor hasil harapan lebih besar dari Skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan tidak memuaskan.

Dari perhitungan diatas membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan butler dalam dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*) ini tidak memuaskan karena Skor hasil dari kuesioner harapan dengan nilai 812 yang masih lebih besar dari Skor hasil dari kuesioner kenyataan yaitu dengan nilai 478

Tinjauan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 7. Tanggapan Responden Untuk Jaminan (*Assurance*)
Harapan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Butler memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel	-	-	-	-	8	11.59 %	61	88.41 %	69	100%

	dalam melayani para tamu hotel..											
2	Butler mampu melayani dan membantu tamu dengan sopan dan santun	-	-	-	-	2	2.90 %	67	97.10 %	69	100%	
3	Butler mampu berkomunikasi yang baik	-	-	-	-	6	8.70 %	63	91.30 %	69	100%	
4	Butler dapat dipercaya para tamu hotel	-	-	-	-	4	5.80 %	65	94.20 %	69	100%	
Rata-Rata							7.25 %		92.75 %		100%	
Total						20		256		276		

Sumber: Data primer (diolah), 2020

Tabel 8. Tanggapan Responden Untuk Jaminan (*Assurance*)
Kenyataan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Butler memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dalam melayani para tamu hotel..	18	26.09 %	40	57.97 %	7	10.14 %	4	5.80 %	69	100%
2	Butler mampu melayani dan membantu tamu dengan sopan dan santun	10	14.49 %	29	42.03 %	24	34.78 %	6	8.70 %	69	100%
3	Butler mampu berkomunikasi yang baik	13	18.84 %	30	43.48 %	21	30.43 %	5	7.25 %	69	100%

4	Butler dapat dipercaya para tamu hotel	13	18.84 %	28	40.5 8%	23	33.33 %	5	7.25 %	69	100%
Rata-Rata			19.57 %		46.0 1%		27.17 %		7.25 %		100%
Total		54		127		75		20		276	

Sumber: Data primer (diolah), 2020

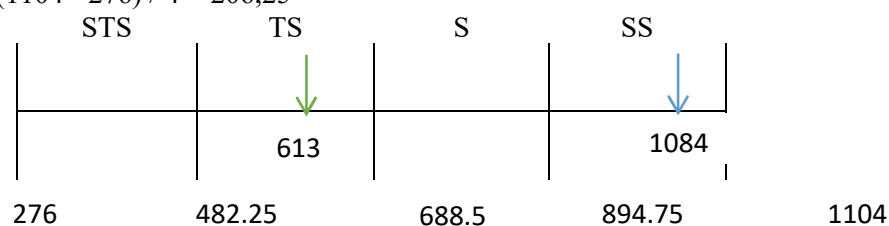
Skor Harapan

Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	0	0
tidak setuju	2	0	0
setuju	3	20	60
sangat setuju	4	256	1024
TOTAL SKOR			1084

Skor Kenyataan

Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	54	54
tidak setuju	2	127	254
setuju	3	75	225
sangat setuju	4	20	80
TOTAL SKOR			613

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju: $4 \times 4 \times 69 = 1104$
- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju: $1 \times 4 \times 69 = 276$
- Rentang: $(1104 - 276) / 4 = 206,25$



Jika skor hasil harapan lebih kecil dari skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan sangat memuaskan, jika Skor hasil harapan sama dengan Skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan memuaskan namun apabila Skor

hasil harapan lebih besar dari Skor hasil kenyataan maka kualitas tersebut dikatakan tidak memuaskan.

Dari perhitungan diatas membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan butler dalam dimensi Jaminan (*Assurance*) ini

tidak memuaskan karena Skor hasil dari kuesioner kenyataan yaitu dengan nilai kuesioner harapan dengan nilai 1084 yang masih lebih besar dari Skor hasil dari *Dimensi Empati (Emphaty)* 613

Tabel 9. Tanggapan Responden Untuk Empati (*Emphaty*)
Harapan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Butler peduli terhadap permasalahan para tamu di hotel	-	-	-	-	14	20.29 %	55	79.71 %	69	100%
2	Butler mengetahui kebutuhan para tamu hotel.	-	-	-	-	11	15.94 %	58	84.06 %	69	100%
3	Butler memberikan pelayanan/ perhatian secara personal setiap tamu.	-	-	-	-	53	76.81 %	16	23.19 %	69	100%
Rata-Rata							37.68 %		62.32 %		100%
Total						78		129		207	

Sumber: Data primer (diolah), 2020

Tabel 10. Tanggapan Responden Untuk Empati (*Emphaty*)
Kenyataan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Butler peduli terhadap permasalahan para tamu di hotel	6	8.70 %	20	28.99 %	29	42.03 %	14	20.29 %	69	100%
2	Butler mengetahui kebutuhan para tamu hotel.	2	2.90 %	27	39.13 %	33	47.83 %	7	10.14 %	69	100%

3	Butler memberikan pelayanan/ perhatian secara personal setiap tamu.	0	0.00 %	8	11.59 %	31	44.93 %	30	43.48 %	69	100%
Rata-Rata			3.86 %		26.57 %		44.93 %		24.64 %		100%
Total		8		55		93		51		207	

Sumber: Data primer (diolah), 2020

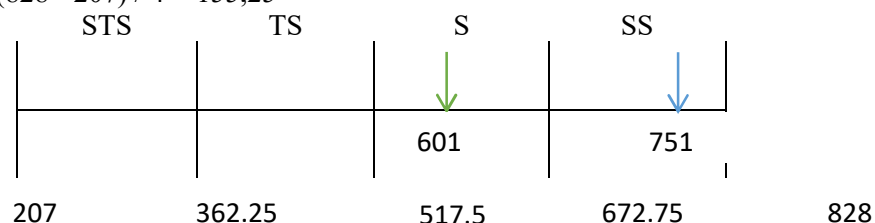
Skor Harapan

Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	0	0
tidak setuju	2	0	0
Setuju	3	78	235
sangat setuju	4	129	516
Total Skor			751

Skor Kenyataan

Kategori	Bobot Nilai	Total F	Skor
sangat tidak setuju	1	8	8
tidak setuju	2	55	110
setuju	3	93	279
sangat setuju	4	51	204
Total Skor			601

- Jumlah skor tertinggi, kategori sangat setuju: $4 \times 3 \times 69 = 828$
- Jumlah skor terendah, kategori sangat tidak setuju: $1 \times 3 \times 69 = 207$
- Rentang: $(828 - 207) / 4 = 155,25$



Dari perhitungan diatas membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan butler dalam dimensi Empati (*Emphaty*) sudah mendekati harapan para tamu karena Butler peduli terhadap permasalahan para tamu di hotel, Butler mengetahui kebutuhan para tamu hotel Butler memberikan pelayanan/ perhatian secara personal setiap tamu. Namun apabila dilihat berdasarkan gambar diatas,

pelayanan butler dalam dimensi Empati (*Empathy*) ini bisa lebih ditingkatkan agar memberikan pelayanan yang sangat memuaskan sesuai harapan tamu, karena nilai harapan tamu pada kuesioner (nilai 751) masih lebih besar dari kenyataan yang dihadapi oleh tamu sesuai nilai kuesioner (601).

Untuk meningkatkan bukti fisik (*Tangible*), Pihak hotel dan Butler harus lebih memperhatikan Fasilitas peralatan yang digunakan memiliki agar mempunyai daya tarik yang baik, Memperbaiki Layanan fasilitas yang diberikan, Memelihara agar tetap bersih dan melengkapi Peralatan dan perlengkapan yang digunakan, Memperbaiki Sumber daya manusia yang sudah memadai dan Meningkatkan Penampilan para petugas butler yang sudah menarik dan rapi.

Untuk meningkatkan reliabilitas (*Reability*) agar butler memberikan bantuan dan pelayanan dengan tepat, pemberian informasi yang tepat kepada para tamu, Pelayanan yang diberikan petugas butler harus sesuai dengan yang dijanjikan.

Untuk meningkatkan daya tanggap (*Responsive*) agar butler melayani tamu dengan segera, meningkatkan kemampuan dalam melayani tamu dan meningkatkan kecepatan dalam memberikan bantuan dan pelayanan kepada tamu

Untuk meningkatkan jaminan atau kepastian (*Assurance*) agar butler memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dalam melayani para tamu, meningkatkan kemampuan melayani dan membantu tamu dengan sopan dan santun, meningkatkan skill berkomunikasi yang baik, serta berusaha dapat dipercaya para tamu hotel.

Untuk meningkatkan empati (*empathy*) agar butler meningkatkan kepedulian terhadap permasalahan para tamu di hotel, lebih aktif dalam mengetahui kebutuhan para tamu hotel dan memberikan pelayanan/ perhatian ekstra secara personal setiap tamu

Simpulan

1. Bukti fisik (*Tangible*) Butler dalam melayani tamu VIP di Hotel Hotel X Pelayanan yang diberikan petugas butler untuk tamu VIP di Hotel Hotel X dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) sudah mendekati harapan para tamu karena Fasilitas peralatan yang digunakan memiliki daya tarik yang baik dari segi warna, dan bentuk, Layanan fasilitas yang diberikan sudah memadai, Peralatan dan perlengkapan yang digunakan sudah lengkap dan bersih, Sumber daya manusia sudah memadai dan Penampilan para petugas butler sangat menarik dan rapi. Namun pelayanan butler dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ini bisa lebih ditingkatkan agar memberikan pelayanan yang sangat memuaskan sesuai harapan tamu, karena nilai harapan tamu pada kuesioner (nilai 1301) masih lebih besar dari kenyataan yang dihadapi oleh tamu sesuai nilai kuesioner (1068).Dimensi reliabilitas (*Reability*) yang dilakukan Butler dalam melayani tamu VIP di Hotel Hotel X.
2. Reliabilitas (*Reability*) Butler dalam melayani tamu VIP di Hotel Hotel X Pelayanan yang diberikan petugas butler untuk tamu VIP di Hotel Hotel X dalam dimensi reliabilitas (*Reability*) masih kurang memuaskan baik dari bantuan dan pelayanan dengan tepat, pemberian informasi kepada para

- tamu, Pelayanan yang diberikan petugas butler belum sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini ditandai dengan presentase lebih dari 50% menyatakan tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan
3. Daya tanggap (Responsiveness) Butler dalam melayani tamu VIP di Hotel Hotel X.
Pelayanan yang diberikan petugas butler untuk tamu VIP di Hotel Hotel X dalam dimensi daya tanggap (Responsive) masih kurang memuaskan karena butler belum melayani tamu dengan segera, kurangnya kemampuan dalam melayani tamu dan kecepatan dalam memberikan bantuan dan pelayanan kepada tamu. Hal ini ditandai dengan presentase lebih dari 60% menyatakan tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan
 4. Jaminan atau kepastian (Assurance) Butler dalam melayani tamu VIP di Hotel Hotel X.
Pelayanan yang diberikan petugas butler untuk tamu VIP di Hotel Hotel X dalam dimensi daya tanggap (Responsive) masih kurang memuaskan karena kurang memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dalam melayani para tamu hotel, kurang mampu melayani dan membantu tamu dengan sopan dan santun, kurang mampu berkomunikasi yang baik, kurang dapat dipercaya para tamu hotel. Hal ini ditandai dengan presentase lebih dari 50% menyatakan tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan
 5. Empati (Empathy) Butler dalam melayani tamu VIP di Hotel Hotel X.
Pelayanan yang diberikan petugas butler dalam dimensi Empati

(*Empathy*) sudah mendekati harapan para tamu karena Butler peduli terhadap permasalahan para tamu di hotel, Butler mengetahui kebutuhan para tamu hotel Butler memberikan pelayanan/perhatian secara personal setiap tamu. Hal ini ditandai dengan presentase kurang dari 30% menyatakan tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

Referensi

- Adams, (2005). Guide Book Man. Singapore: United Book
- Anderson, W., and Sullivan, W. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*, 12(2), 125–143.
- Babakus, E., Yavas, U., Karatepe, O., and Avci, T. (2003). The effect of management commitment to service quality on employees' affective and performance outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(10), 1–15. Peer-reviewed Scientific Journal of Faculty of Tourism and Hotel, Alexandria University 21
- Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4) 644-675.
- Bartlett, C. and Ghoshal, S. (2002). Building complete advantage through people. *MIT Slogan Management Review*, 43(2) 34-41
- Budi, Permana, Agung, 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: ANDI
- Endar, Sugiarto. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ferry. (2009). *British Butler*. North Carolina: Greeve Company

- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor: 145 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum golongan Pokokkerja Penyediaan Bidang Hotel dan Restoran
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor : PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel
- Sanjaya, A. (2012, Desember Minggu). *Butler*. Retrieved Maret Senin, 2016, from Pengertian Butler Service : <http://adidex.blogspot.co.id/2012/12/pengertian-butler.html>
- Sihite, Richard, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*, Surabaya: Penerbit SIC.
- Stephen J. Skripak. (2016) *Fundamentals of Business*: Virginia Tech Blacksburg, Virginia
- Sugiarto, Endar. 1997. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wiyasha, IBM., 2010, *Akuntansi Perhotelan*, Yogyakarta: Andi offset
- Yunita Chriestin Rahayu, M.S.U. Ajie, Titik Akiriningsih. (2016). Analisis Pengaruh Strategi Pengelolaan Pelayanan Tamu VIP Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Hotel Novotel Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia* [Vol 12, No. 1](#)