# EFEKTIVITAS PELATIHAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BUTLER DI THE SEMAYA BALI

**I Made Sucipta Adnyana, SE.MM.**
Sekolah Tinggi Pariwista (STP) Nusa Dua Bali

***ABTRACT***

*The training is aimed to know the effectiveness of a butler in order to increase service to guest. This research using technical or descriptive qualitative data explained which has been collected logically and accompanied by arguments to be a conclusion. Intrumen used in collecting data of a questionnaire that is to put the question to writing systematically the butler and analysis by the use of the scale based on an assessment likert scale. Overall ability of a butler included in the category of good enough. And training programs already run includes in good category. But there ' s some things to be stepped up, adding that the training the material to fit the needs of a butler.*

*Keywords: Butler, training, training materials.*

.

**ABTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelatihan seorang butler dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap tamu. Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif atau menerangkan data yang telah dikumpulkan secara logis dan disertai dengan argumentasi untuk ditarik suatu kesimpulan. Intrumen yang digunakan dalam pengumpulan data berupa kuesioner yaitu dengan mengajukan pertanyaan tertulis secara sistematis kepada petugas butler dan dianalisis dengan menggunakan tabel dengan skala penilaian berdasarkan skala likert. Secara keseluruhan kemampuan seorang butler termasuk dalam katagori cukup. Sedangkan program pelatihan yang telah dilaksanakan termasuk dalam katagori baik. Namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu penambahan waktu pelatihan, materi pelatihan seharusnya sesuai dengan kebutuhan para butler.

Kata Kunci: Butler, pelatihan, materi pelatihan

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepariwisataan memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap pembangunan Bali. Hal ini dibuktikan penelitian Erawan (1999) bahwa sektor pariwisata mampu menjadi leading sector karena dampaknya menyebar ke sektor ekonomi rakyat seperti industri kecil, industri kerajinan dan pertanian serta mengatakan bahwa pada tahun 1999, usaha yang bergerak disektor perdangangan, hotel dan restoran mengalami perkembangan terbukti dari sektor ini mencapai 31,26% terhadap PDRP Bali,dan pada tahun 2000 mengalami peningkatan menjadi 33,19%, namun tahun 2001 mengalami penurunan menjadi 31,83%, tahun 2002 kontribusinya sebesar 30,90 % dan tahun 2003 sebesar 30,17%. Meski demikian sektor ini tetap menjadi penyumbang terbesar bagi PDRB Bali. Kontribusi sktor perdagangan , hotel dan restoran masih dominan yaitu sebesar 28,88 persen pada tahun 2006. Sub sektor perdagangan kontribusinya sebesar 11,11

persen dan sub sektor hotel dan restoran kontribusinya sekitar 17,77 persen.

Industri perhotelan adalah merupakan salah satu industri jasa yang bersifat global. Global artinya bahwa jaringan industri perhotelan sudah mendunia. Banyak hotel yang dibangun di Indonesia merupakan bagian dari hotel yang ada di manca Negara. Dewasa ini industri perhotelan di Bali dihadapkan pada kondisi persaingan yang ketat. Hal ini dapat dilihat dari adanya jumlah kamar hotel tidak sebanding dengan jumlah wisatawan.

Kemajuan IT (*information technology*) dan komunikasi telah mengu-bah perilaku pelanggan yang awalnya bersifat pasif menjadi semakin pintar dan agresif. Perubahan sikap pelanggan ini menyebabkan para pemasar berkewajiban untuk memahami pelanggannya secara lebih mendalam mengenai kebutuhan, keinginan dan berusaha memuaskannya

Salah satu hotel di Bali yang bersaing dalam industri perhotelan adalah The Semaya Bali. The Semaya Bali merupakan salah satu villa yang setara dengan hotel bintang lima. The Semaya Bali merupakan klasifikasi boutique hotel (pada awalnya bernama Santika Villas) yang berlokasi di jalan Laksmana Seminyak Bali, dengan bangunan berupa villa sebanyak 24 bangunan dengan jumlah kamar 26 kamar. Dalam kurun waktu tahun 2010 sampai awal 2011 telah dikunjungi tamu dan menginap oleh tamu negara Singapura, Malaysia, Jepang, Hongkong, Taiwan, Korea, Jerman, Prancis, Inggris, Itali, Belanda, Amerika, Austraia, Timur Tengah, Portugis, Indi dan tamu nusantara. Pada tahun 2010, jumlah tamu yang menginap sebanyak 7.564 orang. Tiga Negara yang mendominasi jumlah kun-jungan dan menginap di The Semaya Bali yaitu dari Australia sebanyak 1.534 orang (20,27%), Jepang sebanyak 1.057 orang (13,97%), Korea Sebanyak 865 orang (11,14%) sisanya 54,62% dari negara yang telah disebutkan diatas. Karakteristik dari tiga negara yang mendominasi tamu menginap periode 2010 yaitu Jepang, Aus-tralia dan Korea sangatlah berbeda. Tamu Jepang dan Korea yang menginap di The Semaya Bali pada umumnya adalah pasangan bermulan madu, yang meng-harapkan kamar dengan suasana yang ro-mantis, pelayanan yang ramah tamah, tepat waktu,dan tidak terlalu banyak menuntut. Beda dengan karakter tamu Australia mereka tidak peduli dengan aturan hotel seperti penampilan, aturan bahasa dan tata karma. Dari ketiga negara asal tamu tersebut, tidak semua tamu mengharapkan pelayanan butler.

Tamu yang menginap di The Semaya Bali secara umum mereka selalu mengharapkan prvacy atau tidak boleh diganggu oleh orang lain kecuali seorang butler. Tamu yang menginap tersebut misalnya pasangan berbulan madu, memiliki penyimpangan perilaku (perilaku khusus), artis yang bersembunyi dari peliputan berita, pejabat negara yang perlu dirahasiakan untuk alasan keamanan. Setiap karekteristik tamu memiliki keinginan yang berbeda-beda, karena itu seorang butler dituntut untuk memiliki kemampuan lebih atau *multi skill*. Pendidikan para petugas butler yang dimiliki di The Semaya Hotel yaitu 4 orang lulusan diploma IV dan 6 orang lulusan Diploma III Divisi Kamar dengan masa kerja 6 sampai 10 tahun. Menyadari tuntutan seorang butler yang *multi skill* dan banyaknya keluhan tamu masalah layanan butler.

Untuk Program pelatihan di The Semaya Bali pernah dilaksanakan pada bulan Mei 2008 dan bulan Oktober 2009 hanya terbatas pada pengetahuan Tata Graha, Kantor Depan, Restoran dan Bar serta Bahasa Inggris. Dari program pelatihan yang dilaksanakan masih teras kurang karena selain mengetahui pekerjaan di hotel seorang butler perlu memahami pekerjaan yang lain sesuai keinginan tamu atau kebiasaan tamu selama mereka menginap di hotel.

Dari komentar tamu yang menginap terhadap layanan butler yaitu 6,57% komentar sangat buruk 37,95% komentar sedang, 31,35% komentar baik , 24,08% sangat bagus dan 3,16% tidak berkomentar. Tetapi daftar komentar tamu bukan satu-satunya indicator dalam menentukan kepuasan tamu. Tingkat kepuasan tamu secara nyata dapat dilihat dari *repeater guest*, karena tingkat kepuasan yang tinggi menjadikan mereka ingin kembali mengi-nap dimasa yang akan datang.

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah kemampuan seorang butler dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di The Semaya Bali
2. Bagaimanakah kesesuaian pelatihan terhadap kemampuan butler di The Semaya Bali

## II. KAJIAN PUSTAKA

Dijelaskan bahwa sebuah villa dilayani oleh seorang butler. Sugiarto (2004 ) menyatakan bahwa Butler Service Attendant adalah karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik dalam bidang Front Office, Housekeeping, maupun Food and Beverage.

Juga Pendapat Darkwins dan Watson mengemukakan “The Butler is a multi skilled professional trained to assist all department within the hotel *( http://www .guildolfbutlers. com/ service.php,2008)* jadi sorang butler adalah seseorang yang memiliki ketrampilan lebih dalam melayani tamu yang diperlukan oleh tamu.

Tugas dan tanggung jawab *butler service attendant* (Sugiarto 2000) yaitu : 1) Menyambut tamu yang akan check-in di lantai khususyang menyediakan layanan butler. 2) Memberikan informasi tentang tempat hiburan. 3) Mengecek kamar-kamar khusus yang diperuntukkan bagi tamu yang dikerjakan oleh bellboy. 4) Memperbaiki gues history record pada tamu. 5) Dapat melakukan check-out bagi tamu. 6) Sebelu meninggalkan hotel,layanan butler dapat melakukan pemesanan bagi tamu untuk kedatangan ulangnya.7) Melakukan penge-pakan barang bawaan tamu (laggage packaging). 8) Menyemir sepatu tamu. 9) Melaksanakan pelayanan secepat mungkin dalam hal laundry & dry cleaning yang diperlukan tamu. 10) Membantu dalam membersihkan dan menata kamar serta memasukkan supplies dan amenities kedalam kamar. 11) Mengadakan stocking buah-buahan didalam kamar.

Butler juga memberikan pelayanan lain seperti 1) complimentary tea/coffee, 2) complimentary newspaper, 3) shoe shine service, 4) ice bucket replenishment, 5) babysitting arrangement, 6) valet and laundry pick up & delivery, 7) light clothes pressing on arrival, 8) laser disc service, 9) packing un packingservice,10) use board games and card games, 11) ticket reconfirm, 12) restaurant booking. Jadi petugas butler dituntut memiliki

kemam-puan dan ketrampilan lebih (multi skills).

Pengertian pelatihan adalah suatu kegiatan yang bermaksud untuk mem-perbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, ketrampilan dan pengetahuan dari karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan (Nitisemito 1996). Jadi pela-tihan adalah suatu proses untuk menga-jarkan, melatih keahlian kepada karyawan dengan mengutamakan ketrampilan, pe-ngetahuan dan sikap.

Tujuan pelatihan adalah untuk : meningkatkan produktifitas, memperbaiki moral, mengurangi pengawasan, mengu-rangi kemungkinan terjadinya kecelakaan, dan meningkatkan kestabilan dan ke-luwesan organisasi.

Difinisi kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kecepatan penyampaian-nya untuk mengimbangi harapan pe-langgan. Lovelock,et.al (2001) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keungul-an (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pe-langgan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan. Inplikasi-nya adalah baik buruknya kualitas pe-layanan tergantung dalam kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsiten. Kualitas layanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia layanan melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di The Semaya Bali.Populasi dari penelitian ini adalah petugas butler yang dimiliki di The Semaya Bali sebanyak 10 orang petugas butler. Intrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa kuesioner yaitu dengan mengajukan pertanyaan tertulis secara sistematis kepada butler mengenai jenis pelatihan lain yang masih diperlukan. Penelitian ini menggunakan teknik des-kriptif kualitatif yaitu dengan men-deskripsikan atau menerangkan data yang telah terkumpul secara logis dan disertai dengan argumentasi untuk ditarik suatu kesimpulan.

Jenis data yang diperlukan diklasi-fikasikan dalam dua golongan yaitu data primer dan data skunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara atau observasi. Sedangkan data skunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yakni diperoleh dari laporan-laporan, literature, publikasi dan/atau dokumen-dokumen lainnya.

Data primer merupakan data utama yang diperoleh melalui penelusuran lapangan baik berupa observasi lapangan, wawancara (dilakukan dengan semi ter-struktur) maupun kuesioner. Data primer diperoleh dari semua petugas butler dengan melakukan kegiatan diskusi dan wawancara secara mendalam (depth interview) untuk mengetahui program pelatihan kerja yang telah diberikan.

Data skunder pada awal merupakan kumpulan data tentang hasil rekapitulasi komentar tamu mengenai pelayanan butler yang telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak hotel.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan butler di The Semaya Bali dari tabulasi data hasil kuesioner yang

diberikan kepada seluruh petugas butler telah diisi lengkap dan dikembalikan untuk dianalisis dengan menggunakan tabel dengan skala penilaian berdasarkan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang atau fenomena social (Sugiyono,2001). Pernyataan yang digunakan yaitu SK (sangat kurang) dengan skor 1 (satu), K (kurang) dengan skor 2 (dua), C (cukup) dengan skor 3 (tiga), B (baik) dengan skor 4 (empat) dan SB (sangat baik) dengan skor 5 (lima). Skor tiap pertanyaan dihitung dengan mengali-kan seluruh frekuensi data dengan bobot. Hasil perkalian tersebut dibagi dengan jumlah responden yang telah mengisi kuesioner dengan lengkap.

Menurut Sugiyono (2001) perhitungan dilakukan dengan mengklasifikasikan skor menurut interval kelas sebagai berikut: jumlah klasifikasi 5 kelas,range nilai tertinggi adalah 5 dan terendah adalah 1. Panjang kelas (interval kelas dihitung dengan rumus C= R. Interval kelas 1.0-1.7 adalah sangat kurang, 1.8 – 2.5 adalah kurang, 2.6 – 3.3 adalah cukup, 3.4 – 4.1 adalah baik dan 4.2 – 4.5 adalah sangat baik. Terpilihnya cukup,baik dan baik sekali menunjukkan kecendrungan positif, sedangkan terpilihnya kurang dan kurang sekali menunjukkan kecendrungan negatif. Hasil rincian penilaian butler oleh Resort Service Manager dapat dilihat pada table 1.

Secara keseluruhan kemampuan butler berada dalam kecendrungan positif dengan rata-rata nilai 3.1 berarti berada pada sekala cukup (C). Dilihat dari masing-masing aspek yaitu pada pengetahuan hasil kuesioner menunjukkan positif berarti masuk dalam katagori cukup (C). Ke-kurangan yang menonjol terdapat pada pengetahuan penguasaan bahasa Jepang dan Korea pada butler mendapat penilaian kurang sedangkan yang lainnya cendrung positif dengan rata-rata nilai 2.5 yang termasuk katagori cukup (C).

Pihak manajemen telah berupaya melakukan upaya untuk dapat meningkatkan kemampuan butler secara menyeluruh. Kualitas pelayanan butler diukur melalui komentar-komentar tamu yang tercatat. Hasil penilaian tersebut merupakan salah satu alasan manajemen untuk menentukan perlu tidaknya diadakan pelatihan.

Pelatihan dapat terprogram dengan baik berkat adanya kerjasama antara resort manager dan human resources manager. Pelatihan dilakukan ditempat yang disesuaikan. Pelatihan berasal dari intern atau ekstern. Adapun pelatihan yang pernah dilaksanakan periode tahun 2010 dengan topik pengetahuan kantor depan, makanan dan minuman,pengetahuan tata graha, pengetahuan penjualan produk, security whorkshop, penanggulangan kebakaran, penanganan keluhan,tata cara bertelepon,dan sikap seorang butler selama 2 minggu. Program pelatihan tersebut dievaluasi melalui penyebaran kuesioner kepada butler. Jumlah kuesioner sebanyak 10 buah sesuai dengan jumlah butler yang dimiliki, semua terisi lengkap dan utuh. Hasil penilaian butler dapat dilihat pada table 2.

Secara keseluruhan penilaian butler menunjukkan kecendrungan positip dengan rata-rata nilai 3,6 yang termasuk dalam katagori baik. Program pelatihan kecen-drungan positip dengan nilai rata-rata 3,6 yang termasuk dalam katagori baik (B). Namun dalam program pelatihan bahasa asing masih dianggap kurang. Materi pelatihan kecendrungan positip

cuma se-orang petugas butler menyatakan materi pelatihan tidak sesuai dengan kondisi lapangan. Jadwal pelatihan, sarana dan prasarana termasuk katagori baik. Media kecendrungan positip dengan nilai rata-rata 3,6 yang katagori namun penggunaan dan pengadaan media masih dinyatakan kurang oleh beberapa butler. Metode dan intruktur dianggap sudah baik.

**Tabel 1.** Tabulasi Hasil kuesioner Penilaian kemampuan butler Oleh Resort Service Manager The Semaya Bali Periode Januari 2010 – Desember 2010

| Pertanyaan | | Jumlah Kuesioner | Skala Kemampuan | | | | | | Bobot | | | | | | Nilai |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **A** | **Kognitif** | | **SK** | **K** | **C** | **B** | **SB** | **Ttl** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Ttl** | |
| | 1. Pengetahuan tentang tugas-tugas kantor depan | 10 | | | 8 | 2 | | 10 | | | 24 | 8 | | 32 | 3.2 |
| | 2. Pengetahuan tentang tugas-tugas tata graha | 10 | | | 3 | 7 | | 10 | | | 9 | 28 | | 37 | 3.7 |
| | 3. Pengetahuan tentang tugas-tugas tata hidangan | 10 | | 5 | 4 | 1 | | 10 | | 10 | 12 | 4 | | 26 | 2.6 |
| | 4. Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing | | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Inggris | 10 | | | 3 | 7 | | 10 | | | 9 | 28 | | 37 | 3.7 |
| | b. Jepang | 10 | 9 | 1 | | | | 10 | 9 | 2 | | | | 11 | 1.1 |
| | c. Korea | 10 | 10 | | | | | 10 | | | | | | 10 | 1.0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | **Total** | **60** | **19** | **6** | **18** | **17** | **0** | **60** | | | | | | | **2.5** |
| **B** | **Afektif** | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1. Penampilan diri | 10 | | | 3 | 7 | | 10 | | | 9 | 28 | | 37 | 3.7 |
| | 2. Etika terhadap rekan kerja,atasan dan tamu | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 38 | 3.8 |
| | 3. Kemampuan mengendalian emosi | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 38 | 3.8 |
| | 4. Disiplin waktu | 10 | | 2 | 3 | 5 | | 10 | | 4 | 9 | 20 | | 33 | 3.3 |
| | 5. Disiplin kerja | 10 | | 1 | 4 | 5 | | 10 | | 2 | 12 | 20 | | 34 | 3.4 |
| | 6. Kesopanan dalam prilaku | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 38 | 3.8 |
| | **Total** | **60** | | **3** | **16** | **41** | | **10** | | | | | | | **3.6** |
| **C** | **Psikomotor** | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1. Ketrampilan kantor depan | **10** | | | **5** | **5** | | **10** | | | **15** | **20** | | **35** | **3.5** |
| | 2. Ketrampilan tata graha | **10** | | | **6** | **4** | | **10** | | | **18** | **16** | | **34** | **3.4** |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 3. Ketrampilan tata hidangan | **10** | | | **5** | **5** | | **10** | | | **15** | **20** | | **35** | **3.5** |
| | 4. Menangani keluhan tamu | **10** | | **2** | **4** | **4** | | **10** | | **4** | **12** | **16** | | **32** | **3.2** |
| | **Total** | **40** | | **2** | **20** | **18** | | **40** | | | | | | | **3.4** |

Sumber Data : data diolah

**Tabel 2.** Hasil Penilaian Butler

| No | Pertanyaan | Jumlah kuesioner | Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | Progam pelatihan | | SK | K | C | B | SB | Ttl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Ttl | Nilai |
| 1 | Kesesuaian program pelatihan dengan yang ditawarkan dengan kebutuhan | 10 | | | 6 | 4 | | 10 | | | 18 | 16 | | 34 | 3.4 |
| 2 | Program pelatihan kantor depan | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 38 | 3.8 |
| 3 | Program pelatihan tata graham | 10 | | | 3 | 7 | | 10 | | | 9 | 28 | | 37 | 3.7 |
| 4 | Program pelatihan tata hidangan | 10 | | 1 | 7 | 3 | | 10 | | 2 | 21 | 12 | | 33 | 3.3 |
| 5 | Program pelatihan bahasa asing | 10 | | | 7 | 2 | | 10 | | | 8 | 32 | | 31 | 3.1 |
| 6 | Program pelatihan sikap | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 32 | 32 | | 38 | 3.8 |
| 7 | Program pelatihan penanganan keluhan | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 32 | 32 | | 38 | 3.8 |
| 8 | Program pelatihan sikap | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 32 | 32 | | 38 | 3.8 |
| 9 | Motivasi mengikuti pelatihan | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 32 | 32 | | 38 | 3.8 |
| 10 | Jumlah dalam setiap program pelatihan | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 32 | 32 | | 38 | 3.8 |
| | **Total** | | | | | | | | | | | | | | **3.6** |
| B | **Materi** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Kesuaian dengan kebutuhan lapangan | 10 | | 1 | 4 | 5 | | 10 | | 2 | 12 | 20 | | 34 | 3.4 |
| 2 | Sesuai dengan *job description* | 10 | | | 4 | 6 | | 10 | | | 12 | 24 | | 36 | 3.6 |
| 3 | Pemahaman materi | 10 | | | 5 | 5 | | 10 | | | 15 | 20 | | 35 | 3.5 |
| 4 | Bentuk-bentuk | 10 | | | 4 | 6 | | 10 | | | 12 | 24 | | 36 | 3.6 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | materi yang diberikan | | | | | | | | | | | | | | |
| | **Total** | | | | | | | | | | | | | | **3.5** |
| **C** | **Jadwal** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Pemilihan wahtu pelaksanaan pelatihan | 10 | | | 8 | 2 | | 10 | | | 24 | 8 | | 32 | 3.2 |
| 2 | Lamanya setiap session pelatihan | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 3.8 | 3.8 |
| 3 | Pemilihan hari pelatihan | 10 | | | 6 | 4 | | 10 | | | 18 | 16 | | 3.4 | 3.4 |
| 4 | Penentuan jadwal pelatihan | 10 | | | 6 | 4 | | 10 | | | 18 | 16 | | 3.4 | 3.4 |
| | **Total** | | | | | | | | | | | | | | **3.5** |
| **D** | **Sarana dan prasarana** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Lokasi dan lingkungan pelatihan | 10 | | | 4 | 6 | | 10 | | | 12 | 24 | | 36 | 3.6 |
| 2 | Tempat pelaksanaan pelatihan | 10 | | | 4 | 6 | | 10 | | | 12 | 24 | | 36 | 3.6 |
| 3 | Fasilitas ruang belajar | 10 | | | 4 | 6 | | 10 | | | 12 | 24 | | 36 | 3.6 |
| | **Total** | | | | | | | | | | | | | | **3.6** |
| **E** | **Media** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Penggunaan dan pemilihan jenis media | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 38 | 3.8 |
| 2 | Pengadaan media | 10 | | 2 | 1 | 7 | | 10 | | 4 | 3 | 28 | | 35 | 3.5 |
| 3 | Cara penggunaan media | 10 | | 1 | 4 | 5 | | 10 | | 2 | 12 | 20 | | 34 | 3.4 |
| | **Total** | | | | | | | | | | | | | | **3.6** |
| **F** | **Metode** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Pemilihan metota pembantu pemahaman | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 38 | 3.8 |
| 2 | Kesesuaian metode dengan jumlah peserta | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 38 | 3.8 |
| 3 | Kesesuaian metode dengan materi pelatihan | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 38 | 3.8 |
| | **Total** | | | | | | | | | | | | | | **3.8** |
| | **Intruktur** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Penguasaan materi dengan kemampuan penyajian | 10 | | | 4 | 6 | | 10 | | | 12 | 24 | | 36 | 3.6 |
| 2 | Kemampuan memotivasi | 10 | | 1 | 2 | 7 | | 10 | | 2 | 6 | 28 | | 36 | 3.6 |
| 3 | Sikap pelatih | 10 | | | 2 | 8 | | 10 | | | 6 | 32 | | 38 | 3.8 |
| 4 | Perhatian terhadap peserta | 10 | | | 3 | 7 | | 10 | | | 9 | 28 | | 37 | 3.7 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | pelatihan | | | | | | | | | | | | | | |
| | **Total** | | | | | | | | | | | | | | **3.7** |
| | **Grand Total** | | | | | | | | | | | | | | **3.6** |

Sumber data : data diolah

Secara keseluruhan penilaian butler menunjukkan kecendrungan positip dengan rata-rata nilai 3,6 yang termasuk dalam katagori baik. Program pelatihan kecen-drungan positip dengan nilai rata-rata 3,6 yang termasuk dalam katagori baik (B). Namun dalam program pelatihan bahasa asing masih dianggap kurang. Materi pelatihan kecendrungan positip cuma seo-rang petugas butler menyatakan materi pelatihan tidak sesuai dengan kondisi lapangan. Jadwal pelatihan, sarana dan pra-sarana termasuk katagori baik. Media kecendrungan positip dengan nilai rata-rata 3,6 yang katagori namun penggunaan dan pengadaan media masih dinyatakan kurang oleh beberapa butler. Metode dan intruktur dianggap sudah baik

Secara umum pelaksanaan pelatih-an kerja bagi butler di The Semaya Bali telah berjalan lancar. Penyampaian materi pelatihan telah dilakukan sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan. Peng-gunaan metode pelatihan seperti diskusi, role play dan studi kasus serta penggunaan fasilitas pendukung pelatihan telah dapat membantu kelancaran pelaksanaan pelatih-an. Intruktur pelatihan telah memenuhi kualifikasi untuk memberikan pelatih-an.Walaupun demikian ,menurut beberapa petugas butler menyatakan masih ada kekurangan dari program pelatihan yang sudah dilaksanakan.

Ada beberapa factor yang secara signifikan menyebabkan program pelatihan kerja butler yang dilaksanakan belum mam-pu meningkatkan kualitas pelayanan butler di The Semaya Bali yaitu :1) Bahasa, pelatihan kerja yang diberikan masih terdapat kekurangan dalam aspek kognitif, yaitu pada pengetahuan bahasa asing selain bahasa Inggris yaitu bahasa Jepang dan bahasa Korea. Sehingga petugas butler kurang dalam berkomunikasi dengan tamu Korea dan tamu Jepang yang tentunya mengakibatkan timbulnya keluhan tamu. 2) Masalah waktu pelatihan yang dianggap mengganggu kegiatan operasional dan pelaksanaan kegiatan masih dianggap terlalu singkat sehingga peserta pelatihan merasa kurang dapat menangkap materi yang diajarkan.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Pelaksanaan pelatihan kerja untuk para butler telah dilaksanakan oleh pihak manajemen The Semaya Bali, tetapi hasil yang dicapai belum optimal akibat terdapatnya kelemahan pada program pelatihan tersebut. Sebagai indicator para butler belum mampu melaksanakan tugas dengan baik.

Rendahnya kemampuan bahasa Jepang dan Korea sering menimbulkan keluhan akibat kurangnya komunikasi dengan tamu. Pelaksanaan program pelatihan kurang efektif karena waktu pelaksanaan pelatihan berbenturan dengan tingkat kunjungan tamu. Jumlah jam dari beberapa pelatihan masih dirasa kurang.

### B. Saran

Program pelatihan telah dilaksana-kan dengan baik, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu penambahan waktu pelatihan. Penentuan materi pelatih-an seharusnya sesuai dengan kebutuhan

para butler. Mengadakan kembali pelatihan bahasa Jepang dan bahasa Korea serta pelatihan mengenai layanan makanan dan minuman.

**DAFTAR PUSTAKA**

Ady,R.2006. *Problem bisnis wisata Bali: Tamu Menyusut Hotel Membeng-kak.* Denpasar: PT.Tarukan Media Dharma

Erawan,N 1999. *Konsep Pembangunan Pariwisata Bali: Aspek Mamfaat Ekonomi.* Makalah Seminar Pariwisata Berkelanjutan Menurut Perspektif Orang Bali.

Darmawijaya, I Gede dan Eka Darma Putra, I Putu. 2010, *Professional Butl*er, Sekolah Perhotelan Bali.

Lovelock,C,H.Petterson,P.G. & Walker, R,H 2001. Sevice Marketing: An Asia Pasific Perspective, Sydney: Prentice Holl.

Netisemito. D 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Sugiarto .Endar.2000. *Operasional Kantor Depan Hotel.* Jakarta. Pt Gramedia Pusaka Utama

Sugiyono.2001. *Metodelogi Penelitian Bisnis.* Bandung. Alfa Beta

_____. *http://www .guildolfbutlers. com/ service.php,2008)*