



Kualitas Pelayanan Butler Pada Masa Pandemi di The Ritz - Carlton Bali

I Gede Darmawijaya^{1*}, Gede Edwin Permana², Ida Ayu Sri Puspa Adi³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

e-mail: gededarma1@gmail.com

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to reveal the quality of Butler service during the pandemic of Covid-19 at The Ritz-Carlton Bali. Data were collected through interview, documents, and observation techniques. The informant was Chief Butler who knew the day to day of Butler services. Qualitative data analysis was used in this research by referring to Parasuraman's theory on service quality gap. The results of the analysis indicated that the quality of Butler's service during the pandemic at The Ritz-Carlton Bali was very good with the conformance rate of 97%. This finding showed that the butler services conformed to service standard and were able to follow all measures of CHSE.

Keywords:

butler service, service quality, CHSE

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Butler selama pandemic covid-19. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan menggunakan Chief Butler sebagai narasumber yang mengetahui kinerja Butler setiap hari. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan Butler selama pandemic 97% sesuai dengan standar dan memenuhi persyaratan CHSE.

Kata kunci:

pelayanan butler, kualitas pelayanan, CHSE

1. PENDAHULUAN

Pelayan Butler adalah layanan eksklusif untuk memenuhi kebutuhan tamu yang mampu membayar mahal. Layanan ini menjadi penting karena mampu menjaga retensi dan loyalitas tamu yang menginap. Layanan ini biasanya dimiliki oleh hotel butik dengan jumlah kamar yang sedikit dan harga yang mahal serta pelayanan yang mewah. Ditengah pandemic covid-19 tantangan baru muncul dalam memberikan pelayanan Butler utamanya dalam menjamin kesehatan tamu dengan menerapkan CHSE yang dikeluarkan oleh pemerintah (Kemenparekraf, 2020).

Layanan Butler yang dapat memenuhi kebutuhan tamu perlu didefinisikan sehingga Butler memiliki pemahaman mengenai kebutuhan tamu. Menurut Kotler (Kotler, 2000) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Maka dari itu kualitas dari suatu pelayanan dapat diukur dengan kepuasan tamu. Sedangkan (Betania & Nuswantoro, 2020) (Moha & Loindong, 2016) memaparkan kualitas sebagai totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Disisi lain Suwithi (dalam Anwar 2002:84) melihat kualitas pelayanan sebagai mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Jadi kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk barang dan jasa yang menunjukkan mutu, pemenuhan standar dan kebutuhan tamu, yang diberikan ke pelanggan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Definisi ini sesuai dengan pendapat (Bragg, 2021) bahwa kualitas adalah *conformance to standard* atau kemampuan produk, layanan, atau proses untuk memenuhi spesifikasi desainnya, spesifikasi desain merupakan interpretasi dari apa yang dibutuhkan pelanggan. Dalam penelitian ini pelayanan yang akan dikaji berfokus pada pemenuhan standar pelayanan.

Pelayanan *Butler* umumnya dituangkan dalam standar pelayanan berupa SOP. Menurut (Sugiarto, 2002) *Butler Service Attendant* adalah karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di *Front Office*, *Housekeeping* maupun *Food & Beverage*. Namun di industri jenis pelayanan Butler sangat beragam. Umumnya pelayanan *Butler* dapat dibagi menjadi *Full Butler Service* dan *Semi Butler Service*. *Full Butler Service* adalah suatu pelayanan dimana tugas dan tanggung jawab seorang *Butler* sebagai pelayan pribadi (*Personal Assistant*) tamu mulai dari *pre-arrival*, *arrival*, *in house*, sampai *departure*. Pelayanan yang diberi hanya fokus pada satu tamu sajadengan privasi tinggi serta *Butler* akan menangani segala permintaan dan kebutuhan tamu selama menginap dalam 24 jam penuh. Sedangkan *Semi Butler Service* adalah suatu layanan yang diberikan kepada setiap tamu yang menginap di villa mulai dari *pre-arrival*, *arrival*, *in house*, sampai *departure* serta menangani segala permintaan dan kebutuhan tamu selama menginap, namun pelayanan dari *Semi Butler Service* ini tidak terfokus pada satu tamu saja, dan pelayanan hanya diberikan selama 12 jam (Darmawijaya, I Gede, Darmaputra, 2011).

Di Pulau Bali salah satu akomodasi menerapkan pelayanan yang mewah adalah Hotel The Ritz-Carlton Bali. Hotel The Ritz-Carlton Bali yang termasuk *luxury brand* dan *international chains hotels* di bawah naungan perusahaan Marriott, yang terletak di atas tebing yang khas dari daerah Sawangan, Bali dengan pemandangan Samudra Hindia yang luas dan indah di dukung oleh pasir putihnya. The Ritz-Carlton Bali sudah tersertifikat CHSE karena sudah menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf. The Ritz-Carlton Bali memiliki 279 suites, 34 villas, 3 restoran, 3 bar, spa & gym, 1 public pool dan kids club. Jenis pelayanan Butler

di The Ritz-Carlton Bali yaitu *Semi Butler Service* dan *Full Butler Service*. *Semi Butler Service* diberikan pada tipe Pavillion Villa, Sky Villa, Garden Villa dan Cliff Villa. Sedangkan *Full Butler Service* diberikan pada tipe kamar The Ritz Carlton Cliff Villa dan The Ritz Carlton Ocean Front Villa.

Butler di The Ritz-Carlton Bali memiliki ditugaskan memberikan pelayanan Butler sesuai siklus tamu, *pre-arrival*, *arrival*, *stay* dan *departure*. Saat *pre-arrival* bertanggung jawab untuk memeriksa *review history* tamu dan menyiapkan kamar tamu sesuai dengan reservasi dan memastikan bahwa kamar tersebut telah ter-*sanitize*. Pada saat *arrival*, *Butler* bertanggung jawab untuk menyambut tamu di *lobby* dengan protokol kesehatan yang lengkap, membantu tamu untuk melakukan registrasi pada saat proses *check-in* dikarenakan pada masa pandemi tidak diperbolehkan untuk melakukan *in room check-in*, menawarkan tamu untuk keliling hotel (*resort tour*) untuk mengetahui hotel jika tamu bersedia, setelah itu mengantarkan tamu ke kamar yang sudah sesuai dengan reservasi dan menawarkan untuk menjelaskan fasilitas yang ada di dalam kamar jika tamu bersedia. Saat tamu *stay*, *Butler* bertugas menyiapkan kamar tamu dan memastikan kamar sudah ter-*sanitize* (*morning service dan turndown service*), memberikan pelayanan *laundry service*, perawatan sepatu, *dry cleaning* dan *room service*. Sehari sebelum *departure*, *Butler* akan memastikan penerbangan dan menawarkan transportasi untuk mengantar tamu ke airport atau ke akomodasi yang lain. Pada saat *departure*, *Butler* akan mengantarkan tamu ke *front desk* untuk proses *check out* setelah itu *Butler* akan menempatkan barang bawaan tamu ke dalam kendaraannya lalu memastikan tidak ada satu pun barang tamu yang tertinggal dan semua barang tamu disanitasi.

Pada saat pandemic, pemerintah menerbitkan pedoman layanan untuk Industri Pariwisata dan Perhotelan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para wisatawan di masa pandemi. Pedoman ini diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada Juli 2020, kebijakan ini menjelaskan tentang CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*) bagi pekerja dan tamu hotel terkait kebersihan dan keamanan area hotel agar dapat mengurangi penyebaran virus *Covid-19*. CHSE juga diberlakukan untuk pelayanan *Butler* yang harus mengikuti protokol kesehatan yang sudah dituangkan dalam SOP Pelayanan Butler.

Menurut Parasuraman dalam Kuntag (2012) ada lima Gap yang dapat dipergunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Penelitian ini berfokus pada Gap tiga yaitu ketidak sesuaian antara kinerja dengan standar pelayanan. Kinerja dan standar yang akan diteliti adalah kesesuaian penerapan pelayanan Butler dengan SOP pelayanan Butler yang sudah disesuaikan dengan protokol kesehatan dalam pelayanan *Butler* di masa pandemi di hotel The Ritz-Carlton, Bali.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan penulis pada saat mendapat kesempatan di Hotel The Ritz-Carlton Bali pada tanggal 24 Desember 2020 – 02 Januari 2021. *Online training* dan *offline training* dilakukan untuk memaksimalkan penerapan SOP yang telah disesuaikan dengan protokol kesehatan pada pelayanan *Butler*. Dibagikan masker kain dan *silicon hand glove* yang seragam untuk seluruh pegawai hotel. Pada saat bekerja, *Butler* di

haruskan untuk mengenakan *hand glove* dan masker kain untuk mencegah penularan melalui kontak pada tangan lalu diwajibkan untuk selalu menjaga kebersihan dengan mengganti *hand glove* jika sudah rusak maupun kotor dan mencuci masker kain jika ketika sudah selesai bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan *Senior Butler* melalui aplikasi *social media Whatsapp*, Noki Supriani selaku *Senior Butler* di Hotel The Ritz-Carlton Bali menjelaskan ada beberapa SOP yang telah disesuaikan dengan protokol kesehatan seperti *Butler Attendance* harus menggunakan PPE (*Personal Protective Equipment*) yaitu masker dan *hand glove*, untuk pelayanan *check-in* dan *check-out* proses tidak ada lagi di dalam karena untuk ID (*Identification*) tamunya diharuskan menywe-scan sendiri dan *handover credit card* menggunakan *tray*, Tidak ada lagi *resort map and activities* dalam bentuk *hard copy* karena tamu sudah menywe-scan *barcode* pada saat *check-in* dan langsung tersedia *resort map and activities*, tidak ada lagi *unpacking and packing service*, jika ada tamu yang memesan harga kamar mahal dan memerlukan *dedicated Butler* maka *Butler* yang akan melayani diwajibkan melakukan *swab test*.

Untuk pelayanan *food and beverage Butler* harus menggunakan *tray* dan diusahakan tidak menyentuh barang-barang tamu dan di kamar tamu disediakan *master hand sanitizer* yang bisa digunakan oleh tamu. Ada beberapa penyesuaian SOP yang dilakukan pada bagian kebersihan diantaranya pada saat pembersihan kamar tamu diminta berada di luar kamar atau di *balcony* untuk meminimalisir kontak dengan *staff*, untuk fasilitas hotel seperti di restoran tamu akan dilakukan pengecekan suhu sama seperti sebelum tamu melakukan *check-in* atau memasuki hotel. Di setiap *outlet* tersedia *sanitizer* untuk me-*sanitize* seluruh permukaan dan ruangan yang ada di *outlet* setiap 2 jam sekali.

Dari paparan di atas diketahui, perubahan SOP di masa pandemi dapat berujung keluhan atau tertularnya *Covid-19*. Ini dapat disebabkan karena penerapan SOP yang kurang maksimal akibat dari kurangnya pelatihan dan pengawasan. Tetapi pada saat ini belum terdapat penelitian yang dapat menunjukkan pelayanan *Butler* yang belum menerapkan SOP dengan maksimal. Sehingga penelitian perlu dilakukan untuk mengetahui penerapan SOP dari *Butler* dalam pelayanan di masa pandemi *Covid-19*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode wawancara, studi dokumentasi dan observasi dalam mengumpulkan data. Wawancara dilakukan dengan *Assistant Butler Manager* untuk mengkonfirmasi hasil observasi dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan dengan menggunakan form daftar periksa sesuai dengan standar pelayanan *Butler* yang disepakati oleh *Assistant Butler Manager*. Data tersebut juga dicek silang dengan dokumen standar pelayanan *Butler* dan pelayanan yang yang dokumentasikan seperti daftar periksa persiapan penerimaan tamu dan pelayanan harian tamu. Data dikumpulkan pada bulan Juni 2021 setelah mendapat izin dari *Assistant Butler Manager*.

Langkah-langkah Penelitian ini adalah membuat instrumen pengumpulan data sesuai dengan SOP dan kesepakatan dengan *Assistant Butler Manager*.

Langkah berikutnya adalah melakukan observasi dan studi dokumentasi terhadap pelayanan Butler meliputi 12 layanan dalam siklus tamu. Hasil observasi ini dilengkapi dengan studi dokumentasi untuk memastikan hasil observasi sesuai dengan catatan yang didokumentasikan. Hasil dua data ini dikonformasikan lagi kepada *Assistant Butler Manager* melalui wawancara untuk memastikan data yang telah dikumpulkan sesuai dengan hasil pengamatan *Assistant Butler Manager* untuk sehari-hari. Hal ini dilakukan untuk menjamin data yang disajikan valid dan reliabel. Selanjutnya data akan dikodifikasi dan diinterpretasi untuk disimpulkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Tabel 1: Hasil Observasi Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* Pelayanan Butler di Hotel The Ritz-Carlton, Bali

Tahap pelayanan	No	Jenis Pelayanan	Presentase	
			Sesuai	Belum Sesuai
Pre-Arrival	1	Memeriksa data riwayat tamu	100%	0%
	2	Melakukan inspeksi villa	100%	0%
	3	Mengatur layanan penjemputan tamu	100%	0%
Arrival	4	Mengucapkan salam dan menyambut tamu	100%	0%
	5	Memberikan penjelasan kamar kepada tamu	100%	0%
	6	Memberikan layanan <i>wake up call</i>	100%	0%
Stay	7	Selalu berusaha untuk memberikan efek "wow" kepada tamu	100%	0%
	8	Mengecek kebersihan villa	75%	25%
	9	Memberikan pelayanan <i>laundry</i>	100%	0%
Departure	10	Mengatur transportasi tamu ke bandara	100%	0%
	11	Memberikan salam perpisahan	100%	0%
	12	Membuat laporan	100%	0%
Rata-rata			97%	3%

Sumber: data diolah oleh peneliti dari hasil observasi

3.2 Pembahasan

Dari paparan data di atas diketahui bahwa sebanyak 97% Butler sudah memberikan pelayanan sesuai dengan *standard operating procedure (SOP)* dan 3% yang belum sesuai SOP yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi pada lampiran 2, dapat dianalisis datanya sebagai berikut:

Pada saat memeriksa data riwayat tamu SOP yang digunakan untuk menilai kinerja Butler adalah, mengecek nama tamu, mengecek tanggal kedatangan, memeriksa jumlah tamu, mengecek permintaan. Kinerja Butler dalam memeriksa *review history* tamu ini sangat sempurna dengan tingkat kesesuaian 100%, hal ini terjadi karena selalu diawali *briefing*, tersedia Butler *assignment*, dan segala informasi mengenai profil tamu yang sudah tersedia pada sistem Opera. Dengan adanya sistem Opera ini tidak ada tamu yang

mengeluh mengenai nama tamu, karena semua dapat dilakukan dengan baik oleh Butler. Kinerja Butler juga sangat memuaskan saat melakukan inspeksi villa, Butler mengecek kebersihan villa fasilitas villa, fasilitas tamu (guest amenities), mengecek koneksi wifi, dan mengecek kelengkapan minibar. Kinerja Butler dalam melakukan inspeksi villa ini sudah sesuai dengan SOP dengan tingkat kesesuaian 100%. Butler harus mempertahankan kinerja ini dikarenakan kepuasan tamu akan sangat bergantung dengan *first impression* pada saat pertama kali masuk ke dalam villa. Pengaturan pelayanan penjemputan tamu tingkata kesesuaiannya dengan SOP adalah 100%.

Pada saat siklus *arrival*, Butler menyambut tamu dengan memberikan salam yang ramah, sopan dan menggunakan kontak mata serta senyum dan menyebutkan nama tamu serta memperkenalkan diri dengan kinerja 100%. Kinerja Butler saat memberikan penjelasan kamar seperti menjelaskan fitur-fitur yang ada di kamar seperti *safety deposit box*, *blind and sheer curtain*, dan AC, dan menawarkan koneksi wifi kepada tamu. Kinerja Butler dalam memberikan penjelasan kamar sudah 100% sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Pada saat Stay, Butler harus memberikan efek “wow” kepada tamu, masing-masing Butler harus memiliki 1 wow story di setiap bulannya. Ini merupakan kewajiban yang ditetapkan oleh pihak hotel, sehingga tamu merasa senang dan merasa diperhatikan oleh Butler dan dengan cara ini hotel bisa mendapatkan kepuasan tamu sekaligus mendapatkan promosi melalui pengalaman tamu. *Wow story* yang diberikan oleh Butler memahami preferensi tamu agar tamu merasa wow selama di hotel. Bagi Butler yang sudah memiliki *wow story* akan diberikan *reward* sebagai bentuk penghargaan finansial maupun non finansial. Kinerja Butler dalam memberikan wow adalah 100%. Layanan lainnya adalah layanan *wake up call* dengan kinerja 100%. Pada siklus ini juga Butler harus mengecek kebersihan villa SOP yang digunakan untuk menilai kinerja Butler adalah mengecek kebersihan lantai, kamar tidur, kamar mandi, dan *balcony*. Kinerja Butler dalam memelihara kebersihan villa sudah bagus dan tingkat kesesuaian 75% dan 25% belum sesuai SOP hal ini terjadi karena Butler harus menangani check-in dan check out bersamaan serta ada beberapa special request dari tamu villa lainnya. Sehingga membuat beberapa tugas dan tanggung jawab tidak bisa dipenuhi. Sebaiknya Butler meminta bantuan kepada departemen atau Butler lainnya dalam mengecek kebersihan villa agar tidak ada keluhan dari tamu. Terhadap pelayanan binatu yaitu mengecek jumlah pakaian, keadaan pakaian, memeriksa saku, dan memastikan kepuasan pelanggan atas pelayanan laundry. Kinerja Butler dalam memberikan layanan laundry sudah sesuai dengan SOP dengan persentase 100%.

Pada tahap *departure*, pada saat mengatur transportasi ke bandara meliputi mengecek tanggal dan waktu keberangkatan tamu, jumlah tamu, jenis kendaraan dan supir yang diminta tamu, kinerja Butler adalah 100%. Sedangkan pada saat memberikan salam perpisahan kepada tamu dengan menggunakan kontak mata dan senyum, menyebutkan nama tamu, mengantarkan tamu ke kendaraan, menanyakan kepuasan tamu kinerja Butler adalah 100% sesuai SOP yang telah ditetapkan. Kinerja terakhir adalah membuat laporan yang dilakukan dengan memperbaharui riwayat tamu,

membuat preferensi tamu dan membuat laporan keluhan tamu dengan kinerja 100%

Dari analisis data di atas diketahui bahwa, penerapan SOP pelayanan Butler 3% yang belum sesuai yaitu mengecek kebersihan villa. Kesenjangan pelayanan Butler sebesar 3% ini termasuk sangat kecil dan masih dalam batas toleransi. Namun demikian pihak manajemen hotel yang disampaikan oleh *Assistant Butler Manager* akan tetap berkomitmen untuk menekan persentase kesenjangan pelayanan Butler di The Ritz-Carlton, Bali.

4. KESIMPULAN

Temuan Penelitian ini Butler sudah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP sebesar 97% dengan kesenjangan 3% dan masih dalam batas toleransi. Kesenjangan ini disebabkan karena beban kerja Butler yang tinggi sehingga mereka kewalahan, terburu-buru dan tidak detail dalam melakukan pengecekan kebersihan villa. Untuk menyelesaikan masalah terhadap kesenjangan tersebut maka manajemen dapat menugaskan satu Butler tambahan dengan status pekerja harian atau magang sehingga agar tidak terlalu membebani biaya SDM.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Ucapan terima kasih kepada manajemen The Ritz-Carlton, Bali utamanya bagian Butler yang telah memfasilitasi Penelitian ini serta tim dosen MDK dan manajemen Poltekpar Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Kememparekraf (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel
- Betania, D. D., & Nuswantoro, B. (2020). Hubungan Antara E-Service Dengan Keputusan Pembelian Di Posie Florist Surakarta. *Agriika*, 14(2), 110. <https://doi.org/10.31328/ja.v14i2.1407>
- Bragg. (2021). *What is Conformance Quality*.
- Darmawijaya, I Gede, Darmaputra, P. E. (2011). *Professional Butler*.
- Kotler. (2000). *Marketing management*.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Sugiarto, E. (2002). *Operational Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Umum.