



## **Minat Wisatawan terhadap Butler Service Signature di Hotel X**

**Ni Nyoman Suci Arthini<sup>1\*</sup>, Ni Kadek Windi Karlina Dewi<sup>2</sup>, Ni Ketut Sekarti<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali  
Jalan Dharmawangsa, Kampil, Nusa Dua, Kabupaten Badung

E-mail: <sup>1\*)</sup>[suciarthini@ppb.ac.id](mailto:suciarthini@ppb.ac.id), <sup>3)</sup>[ketutsekartini@yahoo.com](mailto:ketutsekartini@yahoo.com)

\*Corresponding author

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the preferences of tourists to the butler service signature at Hotel X. Hotel X applies three types of butler services, namely semi butler, 12-hour private butler service, and 24-hour private butler service. The data collection technique used is the documentation technique using a sample of 30 reviews of tourists who stay at Hotel X. The data analysis technique used is descriptive qualitative and analyzed using five aspects of guest preferences including, packing & unpacking service, pressing service, e-butler, beverage service and butler service desk. The results showed that most tourists were satisfied with all aspects of the five butler signatures such as packing & unpacking, pressing service, e-butler, beverage service and butler service desk. So expect Hotel X always evaluates the implementation of butler service and improves services comprehensively to staying tourists.

### **Keywords:**

preference, butler service, five signatures, tourists

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat wisatawan terhadap butler service signature di Hotel X. Di hotel X ini menerapkan tiga jenis pelayanan butler yaitu semi butler, private butler service 12 jam, dan private butler service 24 jam. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik dokumentasi dengan menggunakan sampel sebanyak 30 ulasan wisatawan yang menginap di Hotel X. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dan dianalisa menggunakan lima aspek preference tamu diantaranya, packing & unpacking service, pressing service, e-butler, beverage service dan butler service desk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan merasa puas pada segala aspek di five butler signature seperti packing & unpacking, pressing service, e-butler, beverage service dan butler service desk. Sehingga diharapkan Hotel X selalu mengevaluasi pelaksanaan butler service dan meningkatkan pelayanan secara komperhensif kepada wisatawan yang menginap.

### **Kata kunci:**

minat, layanan butler, lima aspek layanan, wisatawan

## **1. PENDAHULUAN**

Bali merupakan salah satu destinasi yang sudah terkenal dan menjadi pilihan favorit bagi wisatawan untuk menghabiskan waktu pada saat berlibur.

Bali memiliki budaya dan tradisi yang diwariskan secara turun temurun dan dipegang teguh oleh masyarakat lokal di Bali. Budaya dan tradisi inilah yang selalu menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara untuk memilih Pulau Bali sebagai destinasi pilihan mereka.

Dengan adanya wisatawan yang berkunjung ke Bali, maka sangat diperlukan sektor-sektor penunjang sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan, keamanan serta kenyamanan wisatawan. Sektor-sektor tersebut seperti akomodasi atau jasa penginapan dan restoran. Dalam hal ini hotel atau jasa penginapan sangat berperan penting untuk kenyamanan wisatawan. (Widanaputra, 2009) menyatakan bahwa 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 wisatawan dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan menurut (Sulastiyono :2011) pengertian hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan tempat para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh para wisatawan.

Hotel juga memiliki fungsi lain, selain sebagai tempat menginap, beristirahat, makan dan minum, hotel juga bisa digunakan sebagai tempat konferensi atau rapat, sehingga hotel akan menyediakan fasilitas sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Untuk melakukan pelayanan yang maksimal, hotel memiliki beberapa departemen yang bergerak di bidangnya masing-masing. Beberapa departemen itu seperti, *housekeeping department*, *F&B department*, *human resource department*, *accounting department*, *engineering department*, *sales & marketing department*, *front office department*, dan juga *butler department*.

*Butler service attendant* merupakan karyawan yang mampu memberikan suatu pelayanan di berbagai bidang kepada tamu baik di *front office*, *housekeeping* maupun *food and beverage service*. Menurut Sugiharto dalam (Andini et al., 2019) *butler service attendant* adalah karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada wisatawan baik di *front office*, *housekeeping*, maupun *food & beverage*. (Darmawijaya et al., 2022) dalam Bintang 2020:4 menyatakan bahwa *the butler is a multiskilled professional trained to assist all department within the hotel*. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diartikan bahwa *butler* merupakan karyawan yang mampu memberikan pelayanan kepada tamu secara personal baik itu di *front office*, *housekeeping* maupun *food & beverage services*

Menurut (Fandya et al., 2017) pengertian mengemban tugas sebagai valet atau asisten pribadi, mengatur kehidupan pribadi dan sosial majikannya, bepergian bersamanya, bertindak baik sebagai bisnis sekretaris atau dengan kata lain butler adalah seseorang yang mengemban tanggung jawab sebagai

kepala pelayan pribadi, mengatur karyawan dan sejalan dengan departemen terkait.

Menurut butler supervisor Hotel X terdapat 3 jenis pelayanan *butler* yaitu *semi butler*, *private butler service* 12 jam dan *private butler service* 24 jam. *semi butler* merupakan pelayanan butler yang diberikan kepada setiap wisatawan yang menginap tanpa dikenakan biaya tambahan, karena harga kamar sudah termasuk pelayanan *butler*. *Private butler* 12 jam & *private butler* 24 jam berbeda dengan *semi butler*, pelayanan ini membutuhkan biaya tambahan dari harga kamar. Di Hotel X terdapat *five butler signature* yang meliputi, *packing and unpacking service*, *pressing service*, *beverage service*, *e-butler* dan *butler service desk*. Semua wisatawan yang menginap di Hotel X akan menikmati *five butler service* yang telah menjadi *signature* pada *butler departement*, baik itu wisatawan yang memilih *semi butler*, *private butler* 12 jam, ataupun *private butler* 24 jam.

Pelayanan *Butler* dimulai dari *pre-arrival*, *arrival*, *stay*, *pre-departure* hingga *departure*. Pada saat *pre-arrival butler attendant* bertugas menyiapkan kamar beserta permintaan tamu sesuai dengan reservasi yang telah dilakukan. Pada saat *arrival*, *butler attendant* bertugas menyambut tamu di *lobby*. Setelah proses *check-in* selesai, *butler attendant* mengantarkan tamu ke kamar dan menawarkan jasa *unpacking luggage service*. Pada saat wisatawan *stay*, *butler attendant* bertugas merefresh kamar (*morning shift* dan *turndown service*), mengantarkan pesanan *room service* dan *coffee/tea*, *collect and return laundry* dan memberikan pelayanan lainnya sesuai dengan permintaan wisatawan. Pada saat *pre-departure butler attendant* bertanggung jawab untuk mengingatkan wisatawan terkait dengan jam keberangkatan, menawarkan jasa *wake-up call*, transportasi dan jasa *packing luggage service*. Pada saat *check out*, seorang *butler attendant* bertugas untuk membantu *receptionist* dalam menangani *bill*, memeriksa kondisi kamar terkait dengan adanya barang wisatawan yang tertinggal dan kondisi fasilitas yang ada di kamar jika ada yang dirusak atau dicuri oleh wisatawan dan memeriksa mini-bar (Umilia, 2016)

Wisatawan akan memberikan penilaian pelayanan butler di hotel X terkait dengan layanan *five butler signature*. *Butler Attendant* dapat melihat minat wisatawan pada *reservation form* ataupun *guest preferences*. Dengan adanya *reservation form*, dapat mempermudah *butler* dalam melakukan pelayanan, karena sudah mengetahui apa yang disukai tamu ataupun sebaliknya. Minat merupakan sebuah konsep yang digunakan pada ilmu *social*, khususnya ekonomi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Agustini et al., 2018) menyatakan bahwa minat wisatawan berhubungan dengan perilaku konsumen atau pembeli dalam proses memilih pelayanan yang diharapkan di sebuah hotel. Menurut Chan et. al., (2017:56) sebagai mana terdapat dalam (Fajri & Damanik, 2020) menyatakan bahwa preferensi wisatawan memilih fasilitas, amenitas, dan layanan hotel dipengaruhi oleh ulasan wisatawan sebelumnya yang pernah menggunakan hotel yang sama. Minat wisatawan timbul dari keinginan dan kebutuhan wisatawan terhadap produk yang ditawarkan dalam melakukan perjalanan wisata. Minat wisatawan dapat dilihat dari ulasan pada *online travel agent* maupun *guest comment*.

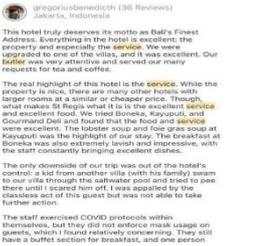
OTA (*online travel agent*) merupakan situs web yang didedikasikan untuk perjalanan wisata. Situs ini bisa difokuskan pada ulasan perjalanan, rincian

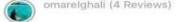
harga perjalanan, atau kombinasi dari keduanya. *Online travel agent* juga merupakan situs web yang berisikan tentang informasi mengenai akomodasi, fasilitas, harga, dan segala informasi yang berkaitan dengan ulasan tamu selama menginap di hotel atau villa. *Online travel agent* yang paling sering digunakan wisatawan untuk memberikan ulasan atau mencari informasi tentang akomodasi dan paket wisata lainnya yaitu *tripadvisor*. Pada *tripadvisor*, wisatawan dapat mengutarakan pendapatnya terhadap berbagai aspek yang mereka rasakan selama menginap di hotel. Alasan tersebut bisa menjadi minat wisatawan itu sendiri. Dengan adanya minat wisatawan pada *online travel agent* (OTA) dapat meningkatkan kemampuan butler dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan selama menginap dan ini juga bisa mencerminkan nama baik hotel sebagai destinasi terpilih yang menciptakan kesan yang luar biasa karena tamu dilayani secara personal oleh *butler attendant*

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan *butler supervisor* di hotel x, ternyata masih ada *butler attendant* yang melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan minat wisatawan. sehingga muncul keluhan-keluhan yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan *butler* yang diberikan, baik keluhan yang disampaikan secara langsung maupun tertulis dalam *guest comment* dan *online travel agent*. Akan tetapi, keluhan tamu pada tahun 2020 tidak signifikan dengan tahun-tahun sebelumnya. Semua request tamu di *acknowledge* dalam waktu 3 menit dan diselesaikan dalam waktu 10 menit kecuali *in room dining suite* dan *villa* 3 menit.

Berikut merupakan data minat wisatawan terhadap *butler service* sesuai dengan *five butler signature* yang ada di hotel x pada *tripadvisor* yang dapat diamati pada Tabel 1

**Tabel 1: Jenis Minat (kepuasan & keluhan) wisatawan terkait Butler Service Signature di Hotel X Tahun 2020**

No	Nama Tamu	Minat	OTA
1.	Taskadwa	Pelayanan butler adalah yang hal utama yang menjadi sorotan, terutama layanan <i>packing unpacking</i> , kopi dan teh setiap hari, serta layanan menyetrিকা.	<i>TripAdvisor</i> 
2.	Gregoriusbeneditch	Butler kami sangat penuh perhatian dan melayani banyak permintaan kami untuk teh & kopi.	<i>TripAdvisor</i> 

3. Omareighali	Butler yang sangat bagus (membatukami <i>packing &amp; unpacking</i> )	<p><b>Tripadvisor</b></p>  <p>We booked the St Regis Bali after our early checkout from the Hanging Gardens of Bali which was a very bad experience.</p> <p>The hotel welcomed us with open arms and upgraded us to an amazing Oceanside Villa that blew our minds.</p> <p>We were so happy to be by the beach in a huge villa with a private pool and a garden.</p> <p>Everything went very well, diverse restaurants, amazing beach, very good <b>butler service</b> (helping us unpack and pack), Spa is amazing.</p> <p>Some bugs were found in the rooms but nothing to worry about as the staff immediately came in and sprayed the whole villa.</p> <p>We would recommend this resort for anyone who would like to spend couple of days relaxing.</p>
4. GreenBeanMo	Butler membuat anda merasa istimewa dan akan menyediakan apa saja yang Anda butuhkan. Pakaian disetrika, dan dikembalikan di hari yang sama, <i>In room dining</i> , kopi diantarkan ke kamar, reservasi di restoran dan masih banyak lagi.	<p><b>Tripadvisor</b></p>  <p>The staff at this resort make an additional effort to provide anything you need. I speak English and did not have communication problems with any of the staff. We also traveled to Seminyak and Ubud and had the least amount of language challenges in Nusa Dua. We were here 5 nights and the staff knew our names on day two.</p> <p>The <b>butlers</b> make you feel special and will provide just about anything you need. Clothing pressed, same-day laundry (very reasonable price compared to US hotels), in-room dining, coffee delivered, reservations at restaurants...and the list goes on. Upon arrival, the <b>butler</b> asked if we would like our clothes put away. We chose to tip the <b>butlers</b> regularly as they change daily (unless you have a private <b>butler</b> at a villa). I believe 20,000 to 100,000 IDR is considered a good tip. We had an exceptional <b>butler</b>, I forgot his name but he was Balinese with an Australian accent which was pretty cool.</p> <p>The breakfast buffet has a vast amount of selections and is included in your room rate, so it should not be missed any morning (7-11). If you want Champagne it is extra and very expensive but very tasty. In general, if you like to drink wine or Champaign, you will pay a lot here or any place on the island. This is because the Indonesian government highly taxes anything alcohol related, I am guessing because most of Indonesia is Muslim (Bali is 85% Hindu).</p> <p>The restaurants and bars are all good. <b>Service</b> and tax</p>
5. JessicaRahman	Tidak mendapatkan pelayanan <i>Buggy</i> saat hendak menuju ke parkir area disaat hujan.	<p><b>Tripadvisor</b></p>  <p>i was spend my tea time with my 2 friends at gourmet deli, st.regis. The staffs were very amazing.. Especially the supervisor. Very nice staffs and excellent service. But after we finished, it was a rainy day and we need buggy service to go to the parking lot. We wait quite long for the buggy. There was 2 staffs at the lobby gate desk, but they did nothing and pretended that we were invisible. Well, we wait patiently until one staff, a man lil'bit bald, dark brown skin approached us and tell the buggy was ready. But he said to us when we were inside the buggy "hei girls, are you to lazy to take a walk to the parking lot? You know, I have so much work to do and my job not only transfer the guests to the parking area!! I am busy you know", well, we shocked! I mean, even if we are local guests, but we PAID for the food. WE SPENT LOT OF MONEY THERE! AND IT WAS RAINY DAY! And when my friend said Thanks for dropped us, he SAID NOTHING!!!! Oh my god, i promise to my self it was the first and last time i spent my money there!! All the excellent sevice and staffs that we got at gourmet deli, completely erased by the staffs at buggy service.</p>
6. FriendlyLion	Kurangny penyambutan karena tidak ada seorang <i>Butler</i> yang menyambut Anda, tidak ada <i>welcome drink</i> , saya telah meminta bantuan kepada <i>butler</i> dari tugas sederhana untuk membeli tiket ke singapore dan mereka gagal memberikan itu kepada saya, dan saya benar-benar kecewa dengan hotel ini	<p><b>Tripadvisor</b></p>  <p>Disappointing</p> <p>"Initially impressed by the service until I actually tried to get them to do something. Ordered breakfast at 7am, nothing came and nobody seems to know what time it's going to come. Called to the so called butler and from service were passed around with no follow up. Extremely disappointed!"</p>

7. Faizsahrom89	<p>Memesan sarapan pukul 7 pagi, tidak ada yang datang dan sepertinya tidak ada yang tahu jam berapa akan datang. Panggilan kepada butler dan inroom dining telah saya lakukan tetapi tanpa ada tindak lanjut. Sangat kecewa.</p>	<p>Tripadvisor</p> 
-----------------	---	---

[Sumber : Online Travel Agent (TripAdvisor)]

Dari Tabel 1 menunjukkan beberapa ulasan mengenai Minat wisatawan terhadap pelayanan *butler* di hotel X. Dari ulasan tersebut masih adanya keluhan wisatawan terhadap permintaan atau minat wisatawan yang tidak dapat dipenuhi oleh seorang *butler attendant*. Seperti seorang *butler attendant* yang kurang inovatif dalam memberikan pelayanan, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan wisatawan seperti buggy service, keterlambatan dalam penjemputan wisatawan, kurangnya kebersihan kendaraan dan kendaraan yang digunakan tidak sesuai dengan harapan wisatawan. Di hotel X wisatawan dapat memilih jenis kendaraan yang diinginkan, akan tetapi harus sesuai dengan benefit yang mereka dapatkan. Kalau wisatawan ingin *upgrade* kendaraan melebihi dari benefitnya, maka pihak hotel akan menyediakan kendaraan sesuai keinginan wisatawan. Keluhan yang terjadi karena padatnya penggunaan kendaraan hotel sehingga kecil kemungkinan wisatawan dapat merubah jenis kendaraan yang mereka inginkan, sehingga munculah ketidaknyamanan wisatawan

Sehubungan dengan hal ini maka perlu diadakan perbaikan terhadap pelayanan *butler*. Pelayanan yang diberikan oleh *butler attendant* haruslah *detail, perfect, dan excellent* untuk keberhasilan hotel dalam membentuk citra yang baik, sehingga diharapkan keluhan wisatawan terhadap pelayanan *butler* akan menurun. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai minat wisatawan terhadap pelayanan *butler* di hotel x.

Untuk itu Minat sangat penting diketahui oleh *butler attendant* baik yang memuaskan ataupun yang menyampaikan keluhannya selama menginap. Dengan mengetahui minat tersebut akan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan selama menginap. Selain itu, keluhan yang disampaikan oleh wisatawan dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan pelayanan *butler*. Hal ini sangat berguna untuk *butler attendant* dalam menyediakan produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

## 2. METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan teknik studi dokumentasi. Data ini akan diolah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang akan digunakan adalah data hasil wawancara dengan butler supervisor dan data tentang ulasan wisatwan terkait dengan minat terhadap butler service signiture di hotel X yang menyatakan keluhan maupun kepuasan wisatwan pada online travel agent ( trip advisor) data ini akan diolah dengan cara Menentukan travel agent yang digunakan, mengelompokkan ulasan wisatawan selama menginap terkait pelayanan *butler* berdasarkan kreteria *five butler signature*, yang meliputi *packing and unpacking service, pressing service, beverage service, e-butler* dan *butler service desk*, mengelompokkan ulasan

terhadap pelayanan butler service yang menyatakan kepuasannya hingga menyatakan keluhannya yang dilihat dari kriteria penilaian pada *online travel agent*, menyimpulkan persentase ulasan dari wisatawan yang menyatakan kepuasannya dan persentase ulasan dari tamu yang menyatakan keluhannya selama menginap berdasarkan kriteria penilaian di *trip advisor* terkait *five butler signature*

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Deskripsi Data

Hotel X merupakan salah satu hotel yang menyediakan *butler service*. *Butler service* salah satu *section* yang berperan penting dalam menjaga hubungan hotel dengan tamu, terbukti dengan adanya pelayanan *Butler* dengan memberikan pelayanan yang bersifat *personalized* atau pribadi kepada tamu, tamu akan merasa lebih diperhatikan dan lebih nyaman saat tinggal di hotel. Untuk meningkatkan pelayanan *butler* dan mengurangi keluhan tamu, maka sangat penting untuk mengetahui Minat tamu selama menginap.

Minat tamu dapat di lihat melalui *reservation form* dan *guest preference form* seperti, makanan yang disukai dan tidak disukai oleh tamu, jenis pelayanan yang disukai, lokasi dan fasilitas yang diinginkan. Selain mengetahui Minat tamu melalui formulir tersebut, dapat dilihat juga melalui *online travel agent* yang berisi ulasan – ulasan tamu yang telah menginap, oleh karena itu, seorang *butler service* dapat mengetahui secara banyak dan luas mengenai minat tamu, sehingga *butler service* dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah ulasan tamu dari *online travel agent* yang sering digunakan oleh tamu yaitu *tripadvisor*.

Ulasan tamu yang diteliti penulis adalah ulasan mengenai Minat tamu terhadap pelayanan *butler* terutama pada *five butler signature* setelah menginap di hotel X melalui *tripadvisor*. Pada Tabel 2 dapat dipaparkan aspek-aspek ulasan mengenai minat tamu terhadap *butler service signature* di hotel X, sebagai berikut :

**Tabel 2: Aspek-Aspek Ulasan Tamu (Kepuasan & Keluhan) sesuai dengan Five Butler Signature Hotel X**

No	Aspek Ulasan	Minat	Frekuensi	
			Kepuasan	Keluhan
1.	<i>Packing &amp; Unpacking Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Butler membantu kami <i>packing &amp; unpacking</i></li> <li>- Pelayanan <i>butler</i> yang menjadi sorotan adalah layanan <i>packing &amp; unpacking</i></li> <li>- <i>Butler</i> menawarkan kamilayanan <i>packing &amp; unpacking hotel X</i> yang legendaris</li> </ul>	14	
2.	<i>Pressing Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Butler</i> membantu anda dengan semua yang anda butuhkan termasuk menyetrica 2 pakaian perhari</li> </ul>	9	

3.	<i>E-Butler</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan <i>wake up call</i> dilakukan dengan halus &amp; efektif</li> <li>- Melayani dengan cepat kurang dari 15 menit (dalam sekali panggilan telepon)</li> <li>- Dapat menghubungi <i>butler</i> melalui <i>whatsApp</i></li> <li>- Saat saya menelepon <i>butler</i>, tidak ada tindak lanjut apapun terkait permintaan saya</li> </ul>	5	1
4.	<i>Beverage Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Butler</i> melayani permintaan kopi &amp; teh setiap hari (dengan kue/biskuit) dengan penuh perhatian</li> <li>- Tidak mendapatkan <i>welcome drink</i> pada saat tiba di <i>lobby</i> hotel</li> </ul>	12	1
5.	<i>Butler Service Desk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Butler</i> memudahkan dalam membuat reservasi di restoran, spa, dll</li> <li>- <i>Butler</i> mengangkat telepon dengan cepat</li> <li>- <i>Butler</i> sangat tanggap dan ramah, serta memberi informasi yang tepat tentang <i>suite room</i></li> <li>- pada saat memesan makanan, <i>Butler</i> tidak menindaklanjuti</li> <li>- <i>Butler</i> berkata bahwa dia akan menyiapkan tempat tidur untuk anak kami. Tetapi sampai kami selesai makan malam belum juga ada tempat tidur yang disiapkan.</li> <li>- Tidak mendapatkan layanan <i>buggy</i></li> <li>-</li> <li>- Saat tiba di hotel tidak ada <i>butler</i> yang menyambut</li> <li>- Tidak dijemput dengan kendaraan (mobil) yang saya harapkan</li> <li>- <i>Butler</i> tidak menanggapi ketika saya menanyakan apakah bisa melihat area hotel atau tidak</li> </ul>	13	6

[Sumber: *Online Travel Agent* (data diolah)]

Berdasarkan Tabel 2 dapat dipaparkan data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini di *trip advisor* penulis menggunakan 30 sampel tamu yang mengulas lebih dari satu ulasan. Kemudian dikelompokkan kedalam 5 kelompok yaitu ulasan mengenai *packing & unpacking service, pressing service, e-butler, beverage service* dan *butler service desk*. Kelima aspek minat

pada penelitian ini digunakan berdasarkan SOP (*standard operating procedure*) pada *butler department* di hotel X. Kelima aspek minat ini (*five butler signature*) juga merupakan tolak ukur *butler attendant* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan agar dapat meningkatkan motivasi serta kualitas kerja pada *butler department*. Dari 30 ulasan wisatawan yang digunakan sebagai sampel, adapun yang menyatakan kepuasannya adalah 22 orang dan yang menyatakan ketidakpuasannya adalah 8 orang. Kepuasan ataupun keluhan wisatawan yang digunakan sebagai sampel ini dapat diketahui melalui data ulasan wisatawan yang diperoleh dari *online travel agent* yaitu *trip advisor*.

### 3.2. Pembahasan

Berdasarkan Tabel 2 aspek-aspek ulasan tamu di *trip advisor* menurut *five butler signature*, dapat dianalisis datanya sebagai berikut :

#### **Packing & Unpacking Service di Hotel X**

Seorang *butler attendant* yang bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya akan dapat memberikan pelayan yang memuaskan kepada wisatawan. Data pada Tabel 2 menunjukkan ulasan wisatawan yang menjadi Minat dari aspek *packing & unpacking service* adalah bersikap ramah dan selalu menawarkan bantuan untuk melakukan *packing* ataupun *unpacking* terhadap barang bawaan tamu. Layanan *packing & unpacking* ini sangat disukai oleh para wisatawan. Ada beberapa wisatawan yang menyebutkan bahwa layanan ini merupakan salah satu pelayanan legendaris yang dimiliki oleh *butler departemen* hotel X. Sangat jarang wisatawan mengeluh tentang layanan ini. Sehingga setelah dilakukan analisis pada *packing & unpacking service*, tidak ada keluhan wisatawan terkait pelayanan yang menyebutkan kurang efektifnya pelayanan ini. *packing & unpacking service* menjadi salah satu bagian yang unggul dalam *five butler signature*. maka dari itu *buter attendant* harus selalu menjaga kualitas pada *packing & unpacking service*. Penawaran pelayanan ini harus tepat pada waktunya dan tidak bisa dilakukan jika tamu tidak menyetujuinya. Contohnya adalah *unpacking luggage* sebaiknya ditawarkan pada saat *arrival* dan *packing luggage* sebaiknya ditawarkan pada saat *pre-departure*. Hal ini merupakan suatu kewajiban *butler attendant* dalam menjalankan tugasnya yaitu melayani dan mempersiapkan kebutuhan atau permintaan wisatawan sesuai dengan SOP (*standard operating procedure*) pada *butler departemen*. wisatawan akan merasa lebih diprioritaskan apabila *butler attendant* sudah mengetahui apa yang menjadi kesukaan atau ketidaksukaan mereka. Karena dengan adanya pelayanan *butler*, wisatawan merasa mendapatkan pelayanan yang personal di tempat mereka menginap.

#### **Pressing Service di Hotel X**

Minat wisatawan berdasarkan aspek *pressing service* dapat dilihat pada Tabel 2 yang menunjukkan bahwa wisatawan mengulas mengenai tanggapan *butler attendant* dalam menawarkan pelayanan menyetrika pakaian, cepatnya waktu penyetrikaan pakaian, kerapian dalam melipat dan mengantarkan pakaian kepada wisatawan serta banyak wisatawan yang menyukai layanan ini karena *free of charge* atau sudah termasuk dalam harga kamar per malamnya. Selain itu, *butler attendant* juga menawarkan pelayanan ini dengan sangat

ramah kepada semua wisatawan yang menginap di hotel X ini. Wisatawan merasa puas akan hal ini karena seorang *butler attendant* sangat memperhatikan kebersihan, kerapian serta ketepatan waktu dalam menyetrika pakaiannya mereka. Pada aspek *pressing service*, belum terlihat adanya keluhan wisatawan yang signifikan. Walaupun tidak adanya keluhan terkait pelayanan ini, *butler attendant* juga harus tetap menjaga sekaligus meningkatkan kualitas *pressing service* agar nama baik hotel X tetap terjaga terutama pada *butler departement*

### **E-Butler di Hotel X**

*E-Butler* merupakan pelayanan yang sangat efektif dan memudahkan wisatawan dalam mengakses *butler service attendant*. Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa yang menjadi minat wisatawan pada *e-butler* yaitu pelayanan *wake up call* yang sangat halus tetapi tetap efektif, lebih mudah menghubungi *butler attendant* karena dapat berkomunikasi melalui whatsapp, serta tanggapnya *butler attendant* dalam mengangkat telepon wisatawan yang memerlukan bantuan. Dengan adanya *e-butler* tidak hanya memudahkan wisatawan dalam mengakses pelayanan *butler attendant*, tetapi juga mempermudah *butler attendant* dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat melakukan pelayanan secara efektif dan efisien karena waktu tidak terbuang cukup banyak bila semua permintaan wisatawan disampaikan melalui telepon ataupun whatsapp. Dalam hal ini, *butler attendant* hanya perlu melakukan *acknowledge* terhadap permintaan wisatawan dan secepat mungkin menyiapkan serta mengantarkan permintaan tersebut ke kamarnya. Dalam data pada Table 2 tidak hanya menjelaskan kepuasan wisatawan, tetapi dalam data tersebut juga terdapat keluhan wisatawan terhadap *e-butler*. keluhan tersebut yaitu kurangnya respon dari *butler attendant* terhadap telepon dari wisatawan dan tidak menindaklanjuti permintaan wisatawan. Dalam hal ini *butler attendant* harus selalu tanggap dalam memberikan pelayanan serta informasi kepada wisatawan untuk meminimalisir adanya keluhan–keluhan yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan wisatawan selama menginap agar nama baik hotel X ini tetap terjaga dan tetap menjadi destinasi yang luar biasa bagi wisatawan. Pihak *butler management* juga harus memberikan motivasi terhadap *butler attendant* agar selalu teliti, tanggap serta semangat dalam memberikan pelayanan serta informasi kepada wisatawan.

### **Beverage Service di Hotel X**

*Beverage service* merupakan layanan yang sangat disukai wisatawan, karena bebas menikmati kopi dan teh setiap harinya tanpa ada biaya tambahan (*free of charge*). Data pada Tabel 2 memaparkan 12 ulasan terhadap *beverage service* dari 30 sampel ulasan wisatawan yang menunjukkan bahwa minat wisatawan mengenai aspek *beverage service* dapat dilihat dari beberapa hal yaitu *butler attendant* membawakan kopi dan teh setiap hari dan diberikan kue/biscuit, *butler attendant* membawakan permintaan kopi dan teh dalam rentang waktu kurang dari 15 menit. Hal ini merupakan suatu nilai tambahan bagi *butler service attendant* di hotel X ini karena dalam *beverage service* jarang adanya keluhan wisatawan yang signifikan sehingga proses pelayanan selalu berjalan dengan lancar dan sesuai dengan SOP (*standard operating procedure*) pada *butler departemen*. Akan tetapi masih ada wisatawan yang mengeluh

terkait *beverage service* karena *butler attendant* tidak membawakan *welcome drink* pada saat *check in*. walaupun jarang adanya keluhan pada *beverage service*, *butler attendant* harus tetap menjaga kualitas serta kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan terhadap semua wisatawan yang menginap agar selalu terbentuk citra yang positif bagi hotel.

### **Butler Service Desk di Hotel X**

*Butler service desk* merupakan bagian dari *five butler signature* yang sangat disukai oleh wisatawan yang menginap di hotel X ini. Pada saat wisatawan tiba di *lobby* hotel, akan disambut oleh *lobby butler* ataupun GRO (*guest relation officer*). Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa minat wisatawan terhadap *butler service desk* dapat dilihat dari beberapa hal yaitu *butler* memudahkan wisatawan dalam membuat reservasi di restoran, spa, dll. *butler* mengangkat telepon dengan cepat, *butler* sangat tanggap dan ramah, serta memberi informasi yang tepat tentang *suite room*. Kepuasan wisatawan ini merupakan asset penting bagi *butler team* yang nantinya bisa meningkatkan kualitas kinerja *butler attendant*. Dalam ulasan pada Tabel 2 wisatawan tidak hanya menunjukkan kepuasannya, ada juga wisatawan yang menyampaikan keluhannya terhadap *butler service desk*. Wisatawan yang menunjukkan keluhannya terhadap *butler service desk* yaitu tidak mendapatkan layanan *buggy*, *butler attendant* yang tidak meresponn ketika ada wisatawan yang menanyakan apakah bisa melihat area hotel atau tidak, tidak adanya sambutan dari *lobby butler* pada saat tiba di hotel dan kendaraan yang digunakan untuk *pick up airport* tidak sesuai dengan harapan wisatawan. dalam hal ini, *butler attendant* harus memperhatikan kinerjanya agar tidak terulang lagi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh wisatawan terhadap *butler service*. *Butler Attendant* harus termotivasi dari ulasan tamu yang menunjukkan kepuasannya sehingga hal itu dapat menjadi acuan dalam melakukan pelayanan. *Butler management* juga harus memberikan motivasi atau dorongan agar *butler attendant* tetap semangat dan cekatan dalam memberikan pelayanan ataupun informasi mengenai hotel terhadap wisatawan yang menginap, agar citra baik hotel tetap terjaga dan dapat meningkatkan kualitas *five butler signature* yang menjadi pelayanan legendaris di hotel X.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan kelima pembahasan dan analisis data pada pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa minat wisatawan terhadap *butler service signature* yang terdiri dari lima elemen yaitu; *packing & unpacking*, *pressing service*, *e-butler*, *beverage service* dan *butler service desk* sudah cukup baik dan memuaskan. dari kelima elemen tersebut, terdapat 30 sampel ulasan wisatawan, yang dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu wisatawan yang menyatakan kepuasannya sebanyak 22 orang dan wisatawan yang menyatakan ketidakpuasannya sebanyak 8 orang.

Keluhan yang disampaikan oleh wisatawan terhadap *butler service signature* yaitu sebagai berikut: *butler* tidak merespon saat wisatawan menelepon untuk menyampaikan permintaannya, wisatawan tidak mendapatkan *welcome drink* pada saat tiba di hotel, *butler* tidak menindaklanjuti saat wisatawan memesan makanan, wisatawan tidak mendapatkan layanan *buggy*, wisatawan tidak

dijemput dengan kendaraan yang diinginkan, *butler* tidak menanggapi wisatawan saat ingin melihat area hotel, *butler* tidak menyiapkan tempat tidur tambahan untuk wisatawan yang sudah menyampaikan permintanya, *butler* tidak menyambut wisatawan pada saat tiba di hotel.

Dari kesimpulan di atas ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dalam memenuhi minat wisatawan terhadap *butler service signature* di hotel X, yaitu sebagai berikut: sebelum memberikan pelayanan kepada wisatawan sebaiknya *butler attendant* dapat memahami minat wisatawan yang dapat dilihat melalui *guest preferences* dan ulasan tamu di *online travel agent*, sebelum wisatawan tiba di hotel, *butler supervisor* sebaiknya melakukan *double check* untuk memastikan bahwa *butler attendant* sudah siap memberikan pelayanan yang maksimal dan segala fasilitas hotel siap digunakan oleh wisatawan, *butler attendant* sebaiknya dapat menguasai *product knowledge* secara menyeluruh dalam memenuhi segala kebutuhan dan keinginan wisatawan selama menginap sehingga tidak terdapat keluhan wisatawan terhadap *butler service* di hotel X.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. W. S., Widyatmaja, I. G. N., & Ariana, I. N. J. (2018). Preferensi wisatawan terhadap pemilihan akomodasi di kabupaten bangli bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 2(1), 22–42.  
<https://doi.org/10.24843/JKH.2018.v02.i01.p02>
- Andini, F. B., Amaliasari, E. N., & Perhotelan, P. (2019). Analisa dimensi pelayanan butler dalam melayani tamu vip pada hotel x 1. *AKPINDO Jakarta*, IV(November), 64–93.  
<http://ejournal.akpindo.ac.id/index.php/eduturisma/article/view/1173>
- Darmawijaya, I. G., Permana, G. E., Ayu, I., & Puspa, S. (2022). *Kualitas Pelayanan Butler Pada Masa Pandemi di The Ritz - Carlton Bali*. 1(1), 43–49. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i1.708>
- Dwi Fajri, D., & J. Damanik, J. D. (2020). Preferensi Wisatawan Nusantara Memilih Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Profit*, 14(02), 13–20. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.2>
- Fajri, D. D., & Damanik, J. (2020). Preferensi Wisatawan Nusantara Memilih Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 13–20.
- Fandya, N. A., Nurbaeti, N., & Sulartiningrum, S. (2017). The Relationship between the Existence of Butler and Service Quality received by VIP Guests. *TRJ Tourism Research Journal*, 1(1), 117.  
<https://doi.org/10.30647/trj.v1i1.12>
- Umilia, E. (2016). Tipologi Pengembangan Wisata Berdasarkan Konsep Butler (Studi Kasus : Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Penataan Ruang*, 11(1), 39.  
<https://doi.org/10.12962/j2716179x.v11i1.2897>
- Widanaputra, A. A. G. (2009). Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. *Graha Ilmu Yogyakarta*, 241, 1–23.
- Bintang. (2020). Preferensi Wisatawan terhadap Pelayanan Butler di Hotel X", *Tugas Akhir Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali*