

PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGERA TERHADAP PELAYANAN BUTLER DI AKARA VILLAS KUTA

Ni Made Yeni Bahari¹ dan I Made Darma Oka²

^{1,2} Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Surel : ² darmaokaimade@yahoo.com

ABSTRACT

This article is based on research the perception of tourists to the butler's service at Akara Villas in Kuta. This research is a combination of quantitative and qualitative data with tourism sociology approach. The data of tourists were collected by accidental random sampling with interview techniques combination, observation and adopting data from publication. The number of samples are used in this research is 70 respondents. According to the research's finding (13 variables) the perception of tourists to the butler's service who works at Akara Villas in Kuta is very good or very satisfying with the average score of 4.38. This means the butler's service is necessary to be kept well and increased for the existence of Akara Villas in the future.

Keywords: perception, tourist, butler's service.

I. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata telah mendapat perhatian serius baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal ini dilakukan mengingat pariwisata mempunyai potensi tinggi untuk dikembangkan sebagai pendukung dalam pelaksanaan pembangunan. Tujuan dari pengembangan pariwisata oleh pemerintah adalah untuk meningkatkan penghasil devisa bagi negara Indonesia, memperkenalkan alam dan kebudayaan, serta untuk meningkatkan taraf hidup atau kesejahteraan masyarakat di seluruh wilayah Indonesia.

Bali merupakan salah satu destinasi wisata telah dikenal di mancanegara. Keindahan alam, budaya yang unik, serta keramahatamahan penduduknya menjadikan Bali berbeda dengan pulau lainnya di Indonesia sehingga wisatawan mancanegara tertarik berkunjung ke Bali dalam usaha untuk menikmati segenap potensi yang dimiliki tersebut. Sebagai sebuah destinasi wisata internasional, Bali melalui sektor pariwisata terus berupaya untuk memelihara dan melestarikan segenap potensi yang dimiliki serta selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang

diberikan kepada wisatawan sehingga mereka merasa betah tinggal di Bali.

Keberhasilan pembangunan pariwisata Bali dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Jumlah kunjungan wisatawan dalam enam tahun terakhir menunjukkan *trend* yang meningkat. Hal ini tidak lepas dari kualitas layanan yang diberikan oleh seluruh komponen pariwisata di Bali yang berorientasi kepada kepuasan wisatawan sehingga mampu menggugah minat wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Bali, seperti terlihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali Tahun 2007 – 2012

Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)	Pertumbuhan (%)
2007	1,664,854	32,10
2008	1,968,892	18,26
2009	2,229,945	13,26
2010	2,493,058	11,80
2011	2,756,579	10,57
2012	2,892,019	4,91
Rata-rata pertumbuhan		15,15

Sumber: Disparda Bali, 2013

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan ke Bali mengalami peningkatan secara signifikan, dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 15,15% pertahun. Namun demikian, Bali sebagai daerah tujuan wisata internasional selalu membutuhkan strategi yang tepat untuk mampu bertahan serta berkompetisi dengan destinasi wisata lainnya agar dapat memenangkan persaingan yang semakin kompetitif di era global ini.

Kuta sebagai salah satu destinasi wisata di Bali, sudah terkenal di mancanegara. Keindahan alam, pasir putih, ombak serta *sunset*-nya membuat wisatawan tertarik untuk datang dan menikmati keindahan tempat ini. Kuta letaknya sangat strategis dimana jarak dari Bandara Internasional Ngurah Rai ke Kuta hanya memerlukan waktu kurang lebih 20 menit. Destinasi wisata Kuta telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, Kuta selalu menjadi incaran para investor untuk menanamkan modalnya dalam membangun berbagai fasilitas pariwisata, seperti hotel.

Selain hotel, jenis akomodasi yang sangat diminati wisatawan dalam dasawarsa terakhir yaitu villa. Kini wisatawan mancanegara yang tinggal di Bali banyak yang menginginkan suasana yang lebih *privacy* selama mereka tinggal. Sama halnya dengan hotel, villa juga memiliki berbagai fasilitas yang lengkap hanya saja villa sifatnya lebih pribadi seperti *private pool, kitchen, dinning room, spa and massage, laundry servise* dan lain-lain. Bagi wisatawan, villa merupakan rumah kedua selama wisatawan berlibur di Bali. Wisatawan dapat melakukan segala aktivitas di villa seperti yang mereka inginkan layaknya seperti rumah sendiri.

Akara Villas merupakan salah satu usaha jasa akomodasi yang terletak di daerah Seminyak, Kuta. Akara Villas ini di-*manage* oleh Divine Villas Bali. Akara Villas memiliki beberapa staf yang memiliki peran penting untuk dapat memberikan pelayanan prima (*excellent service*) kepada wisatawan, baik secara

langsung maupun tidak langsung, yaitu staf butler. Seorang butler akan selalu berusaha menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik dengan para staf lain maupun pimpinan agar *image* Akara Villas senantiasa baik dimata para wisatawan.

Staf butler memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap wisatawan selama mereka tinggal di Akara Villas. Butler dituntut untuk memiliki ketrampilan disegala bidang dan wawasan yang luas mengenai *product knowledge* dan *local knowledge* karena hal itu merupakan nilai tambah bagi seorang butler dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan sehingga wisatawan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Staf butler pada Akara Vilas Kuta tidak hanya bertugas dalam memberikan pelayanan di meja makan, tetapi juga sebagai *personal assistant* bagi setiap wisatawan yang menginap, mulai dari menyambut kedatangan wisatawan sampai wisatawan meninggalkan villa. Disamping itu butler juga diharapkan mampu berkomunikasi dalam bahasa asing dengan baik, mampu menangani keluhan tamu, dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu serta mencari tahu tentang kebiasaan-kebiasaan tamu.

Pelayanan seorang butler pada Akara Villas Kuta sangat menentukan baik atau buruknya *image* villa tersebut di mata wisatawan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan *image* yang baik, demikian pula sebaliknya pelayanan yang kurang profesional akan menimbulkan *image* yang kurang baik terhadap keberadaan villa. Pelayanan yang baik akan dapat memberikan nilai tambah (*added value*) sehingga dapat menarik minat wisatawan untuk datang kembali sebagai *repeater guest* di Akara Villas Kuta. Pemberdayaan butler di villa merupakan salah satu cara yang efektif untuk memberikan pelayanan yang prima (*exelence service*) kepada para wisatawan yang menginap.

Studi ini bertujuan untuk memahami persepsi wisatawan terhadap pelayanan

butler di Akara Villas Kuta. Studi ini menggunakan data kualitatif dan data kuantitatif. Sampel merupakan sebagian perwakilan dari populasi, sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel penelitian, dapat digeneralisasikan pada populasi. Pengambilan jumlah sampel sebagaimana di atas didasarkan atas pertimbangan bahwa pada analisis faktor (Solimun, 2002) mengungkapkan sampel yang layak untuk diteliti minimal 5 kali jumlah variabel. Dalam Penelitian ini menggunakan 13 variabel penelitian, sehingga ditentukan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental quota sampling*, yaitu pengambilan sampel dari suatu populasi dimana sampelnya telah ditentukan jumlah sebelumnya dan wisatawan yang diberikan kuesioner adalah yang secara kebetulan atau tidak sengaja bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian (Arikunto, 1997: 114). Selanjutnya data yang diperoleh akan dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif.

II. PEMBAHASAN

Villa merupakan sebuah rumah yang besar dengan harga lebih mahal dari rata-rata harga penginapan, biasanya terletak di daerah pedesaan atau pantai yang sering digunakan untuk tempat bersantai bagi wisatawan (<http://www.-business-dictionary.com>). Villa merupakan suatu tempat tinggal sekaligus liburan, biasanya terletak diluar daerah keramaian seperti di pinggiran kota, pegunungan, pantai dan yang lainnya (Wikipedia). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa villa merupakan suatu jenis jasa akomodasi yang menyediakan tempat tinggal yang dilengkapi berbagai fasilitas dengan harga yang lebih mahal dari rata-rata harga penginapan yang biasanya terdapat di luar area perkotaan.

Pelayanan yang tepat dan profesional dalam berbagai aktivitas wisatawan di villa merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Oleh karena pelayanan yang tepat dan profesional akan menentukan reputasi dari villa. Murdick menyebutkan

pelayanan adalah suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis (Sulastiyono, 2001: 29). Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2008: 85).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Terdapat lima dimensi pokok yang dapat menentukan kualitas pelayanan (Tjiptono, 2008: 95) yaitu: (1) bukti fisik (*tangible*) mencakup kondisi fisik fasilitas, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, (2) kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (3) daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan, dan (5) empati (*empathy*) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Seorang butler pada saat ini memegang peranan penting dan sangat dihormati karena tugas dan kewajibannya begitu besar untuk mengurus rumah-

rumah kerajaan (*castle*). Butler adalah kepala rumah tangga yang mengatur segala pelayanan dan keperluan majikan di kerajaan. Tipe pelayanan ini akhirnya diadopsi oleh beberapa hotel-hotel berbintang, villa di dunia untuk memberikan pelayanan yang personal kepada para pelanggannya. Seorang butler akan mampu menyediakan hampir segala keperluan tamu, bahkan melebihi dari apa yang mereka harapkan. Butler di dalam sebuah villa memiliki peranan yang sangat penting. Ive (2000: 177) mengatakan "*butler is an unobtrusive hotel professional committed to the highest standard of service*". Oleh sebab itu, butler memiliki peran yang penting bagi sebuah hotel maupun dalam suatu villa.

Petugas butler dapat melakukan proses *check in* sehingga tamu tidak harus menunggu lama di *lobby*. Menyajikan makanan dan minuman, mengurus kebersihan kamar, mengurus pakaian (*laundry service*), mengatur perjalanan wisatanya dan menyiapkan hal-hal yang diperlukan tamu sampai tamu itu meninggalkan hotel (*check out*) dimana dia harus mengemas kembali semua barang koper bawaannya. Tidak hanya itu, butler juga membantu untuk berbelanja, akses internet, konfirmasi tiket, memesan restoran dan aktivitas wisata serta hal-hal lainnya yang mereka perlukan selama mereka tinggal di hotel tersebut. Oleh karena itu seorang butler adalah seorang duta (*An Ambassador*) bagi hotel yang mempekerjakan butler (Ive, 2000: 177-179).

Dalam sebuah jasa villa, pelayanan menjadi kunci utama untuk meraih kepuasan konsumen, maka dari tidak jarang suatu villa memberikan pelayanan tambahan yaitu dengan menyediakan butler atau yang biasa disebut *personal assistant* untuk tamu yang menginap. Butler merupakan petugas hotel atau villa dengan tugas utama melayani atau menerima tamu dengan cara yang menyenangkan sesuai dengan *job description* atau *Standard Operational Procedure (SOP)* yang ada (Sugiarto, 2000: 119).

Butler merupakan seorang petugas yang profesional dalam suatu villa. Pengetahuan merupakan syarat utama yang mesti dimiliki untuk menjadi seorang butler (Sugiarto, 2000: 122).

Adapun pengetahuan yang mesti dimiliki oleh seorang butler pada Akara Villas Kuta, sebagai berikut: (1) lokasi, seorang *butler* harus mengetahui letak atau lokasi setiap produk yang dijualnya, seperti dimana letak kamar, restoran, tempat hiburan, dan lainnya; (2) harga, walaupun banyak jenis produk yang ditawarkan, butler harus mengetahui secara pasti harga masing-masing produk yang ditawarkan seperti harga setiap jenis kamar, harga paket tour; (3) jenis produk, seorang butler harus tahu tentang produk-produk yang mereka tawarkan seperti jenis kamar, paket tour, paket SPA; (4) fasilitas, setiap villa tentunya tidak hanya menjual kamar atau makanan saja, tetapi juga menawarkan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Adapun fasilitas yang ditawarkan di Akara Villa antara lain *privat pool, private kitchen, internet access, driver service, freebie*, dan masih banyak fasilitas lainnya; dan (5) informasi, petugas butler harus mampu memberikan informasi tentang fasilitas, kegiatan baik diluar maupun didalam area villa, misalnya *traditional market, money changer*.

Beberapa peran penting lainnya seorang butler di Akara Villas Kuta, sebagai berikut: (1) *seller*, dalam hal ini butler bertugas untuk menjual produk yang dimiliki, baik produk utama maupun produk tambahan, seperti menjual kamar hotel, paket tour dan paket-paket lainnya terhadap tamu yang menginap; (2) *mediator*, artinya butler harus bisa menjadi penghubung antara pembeli dengan bagian marketing atau dengan manajemen; (3) *coordinator*, seorang butler juga harus mampu mengkoordinir kegiatan yang ada kaitannya dalam penjualan produk serta untuk memastikan apakah semua yang dikerjakan oleh karyawan hotel atau villa sudah sesuai dengan keinginan tamu; (4) *guest relation*, butler di sini dimaksudkan

untuk bisa memberikan efisiensi dan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap tamu, terutama pada hotel-hotel atau biro perjalanan yang berskala besar; dan (5) *problem solver*, butler diharapkan dapat menangani keluhan-keluhan dari tamu sesuai dengan kebijakan hotel dan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang berlaku.

Menurut Shadely, persepsi adalah suatu proses mental yang menghasilkan bayangan pada diri sendiri sehingga dapat mengenai suatu objek dengan jalan asosiasi dengan suatu ingatan yang terbatas baik secara indera penglihatan maupun indera pendengarannya sehingga akhirnya bayangan itu dapat dirasakan (Kurushottama, 2004: 23). Walgito (1996: 53) mengatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang diawali dengan pengindraan, yaitu suatu proses berwujud diterimanya individu melalui *receptor* (alat inderanya). Namun proses ini tidak berhenti sampai disitu saja, melainkan rangsangan diteruskan ke pusat syaraf yaitu otak dan terjadinya proses psikologi sehingga individu menyadari apa yang dilihatnya dan apa yang didengarnya dan sebagainya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi merupakan tanggapan atau penilaian terhadap suatu objek tertentu yang diperoleh dari sekelompok individu. Kenyataan membuktikan bahwa pada suatu objek ada beragam persepsi, Perbedaan ini merupakan suatu yang bersifat hakiki pada manusia, karena disadari bahwa setiap

orang memiliki perbedaan, pengalaman, keinginan atau *interest* serta pengetahuan tentang objek yang dipersepsikan seperti pelayanan yang diberikan oleh seorang butler di Akara Villas Kuta.

Guna memperjelas variabel-variabel yang digunakan serta untuk membatasi ruang lingkup permasalahan, maka variabel-variabel yang digunakan adalah: (1) Bukti fisik (*tangible*) mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan butler selama bekerja; (2) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat, yang meliputi kecepatan dalam memberikan pelayanan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang meliputi faktor-faktor tanggung jawab selama bertugas; (4) Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan dan ketrampilan staff serta kepastian kepada wisatawan, yang meliputi faktor: pemahaman dan penguasaan pekerjaan, penguasaan bahasa asing, hygiene dan sanitasi dalam bekerja; dan (5) Empati (*empathy*) mencakup kemudahan, perhatian pribadi kepada wisatawan, menciptakan hubungan baik serta memahami kebutuhan wisatawan yang terdiri dari keramahtamahan dan sopan santun.

Mengacu pada uraian di atas maka, tingkat pelayanan butler di Akara Villas Kuta, akan dilihat dan diukur dari beberapa variabel dan indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Variabel dan Indikator variabel

No	VARIABEL	KODE	INDIKATOR VARIABEL
1.	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	X1	Persepsi wisatawan terhadap kerapian pakaian butler
		X2	Persepsi wisatawan terhadap kebersihan diri Butler dalam melayani tamu
2.	Kehandalan (<i>reliability</i>)	X3	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam menangani <i>check in</i>
		X4	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam memberikan informasi ke tamu mengenai sarana dan prasarana di villa
		X5	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman
		X6	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam menata kamar tamu
3.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	X7	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam memberikan perhatian ke setiap tamu yang menginap
		X8	Persepsi wisatawan terhadap kesiapan butler dalam memberikan pelayanan
4.	Empati (<i>empathy</i>)	X9	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam menangani keluhan tamu dan permintaan khusus dari tamu
		X10	Persepsi wisatawan terhadap keramahtamahan butler
5.	Jaminan (<i>assurance</i>)	X11	Persepsi wisatawan terhadap kemampuan butler dalam berkomunikasi baik menggunakan bahasa asing maupun bahasa Indonesia
		X12	Persepsi wisatawan terhadap higienitas makanan dan minuman yang disajikan oleh butler
		X13	Persepsi wisatawan dalam hal pengaturan <i>airport service</i> yang dilakukan oleh butler kepada wisatawan

A. Persepsi Wisatawan terhadap Pelayanan Butler di Akara Villas Kuta

Hal yang menjadi prioritas utama dalam memberikan kesan yang baik dan kepuasan yang maksimal ke tamu. Seperti visi dari Akara Villas Kuta yaitu *Exceeding Expectation, Fulfilling Desire*, yang berarti Akara Villas harus mampu memberikan sesuatu yang lebih, di luar dari dugaan tamu dan mampu memenuhi keinginan tamu, memenuhi kebutuhan selama mereka tinggal. Butler *service* yang

merupakan pelayanan bagi tamu yang menikmati jasa villa, karenanya butler dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Usaha ke arah tersebut dapat dilakukan dengan melakukan penelitian tentang persepsi wisatawan yang menginap di Akara Villas Kuta. Persepsi ini diperoleh dari penilaian tamu pada masing-masing pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuisioner berdasarkan pengalaman mereka selama tinggal di villa. Skor atau nilai dari masing-masing

responden ini kemudian dianalisis secara kuantitatif, untuk kemudian diterjemahkan menjadi suatu interpretasi. Adapun hasil tabulasi data yang diperoleh di lapangan, sebagai berikut (Tabel 2).

Tabel 2, menunjukkan bahwa dari 13 indikator variabel yang memiliki rata-rata yang paling tinggi adalah keramahtamahan butler. Dominan wisatawan yang menginap di Akara Villas Kuta merasa senang dan puas dengan keramahtamahan yang diberikan oleh butler. Keramahtamahan tersebut seperti selalu memberikan senyum, selalu menawarkan bantuan, berusaha mencari tahu nama tamu dan menyebutkan nama tamu sehingga terlihat lebih akrab. Berikut pendapat dari beberapa wisatawan yang menginap di Akara Villa mengenai sikap butler:

- a. Mr. Jansson dari Australia mengatakan bahwa staf butler adalah, *“very helpful staff! I had a great stay and birthday. Thanks for the Birthday Cake and we would definitely come back again.”*
- b. Mr. K.C. Sze dari Hongkong berkomentar tentang pelayanan butler, *“Excellent butler service, takes care of everythings. I will stay at Akara Villa in my next visit. All staff is awesome, totally meet my expectation. Love the facility provide here also.”*

Tabel 2 menjelaskan bahwa persepsi wisatawan terhadap keramahtamahan butler adalah sangat baik yaitu 94.3%. Dari perhitungan menurut skala likert diperoleh total skor 346 dengan rata-rata 4.94, dengan demikian dapat disimpulkan ke dalam sikap sangat baik. Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Sumartini (2008), yang meneliti tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan butler dan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar tamu yang tinggal di Kamboja Villa Kerobokan merasa kurang puas terhadap pelayanan butler pada villa ini.

Selanjutnya indikator variabel yang menduduki rangking ke-2 adalah persepsi

wisatawan terhadap kerapian pakaian seragam butler. Kerapian seragam karyawan hotel ataupun villa sangat berpengaruh terhadap citra perusahaan. Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa persentase terbanyak persepsi wisatawan terhadap kerapian pakaian seragam Butler Akara Villa adalah sangat baik yaitu sebesar 90% responden menyatakan sangat baik dan 10% mempersepsikan baik, ini berarti seragam butler dinyatakan sangat bagus dan layak pakai serta bersih dilihat dimata tamu. Pakaian seragam butler di desain sedemikian rupa dengan corak yang sederhana tanpa banyak hiasan. Hasil perhitungan menurut skala likert diperoleh total skor 343 dengan rata-rata 4.9 dapat disimpulkan ke dalam sikap sangat baik. Kemudian rangking ke-3 adalah persepsi wisatawan terhadap kebersihan diri butler dengan total skor 331 serta rata-rata perhitungan sebesar 4.7, selanjutnya berturut-turut adalah persepsi wisatawan dalam menangani proses *check-in*, kemampuan butler dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa tamu maupun bahasa Indonesia, pengaturan *airport service*, sikap butler dalam memberikan perhatian kepada wisatawan, kesiapan dalam memberikan pelayanan, kemampuan butler dalam memberikan informasi mengenai sarana dan prasarana, kemampuan dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, kemampuan butler dalam menangani keluhan tamu, dan kemampuan butler dalam membersihkan dan menata kamar. Seluruh indikator variabel di atas memiliki rata-rata diatas 4, sehingga ke-12 indikator variabel termasuk dalam katagori sangat baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pugra (2012) yang meneliti tentang persepsi wisatawan terhadap pelayanan makanan tradisional Bali pada Tirta Restaurant di Sanur Beach Hotel secara umum adalah memuaskan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa rata-rata wisatawan telah merasa terpuaskan terhadap pelayanan makanan tradisional Bali yang diberikan oleh pramusaji.

Tabel 3. Persepsi Wisatawan terhadap Pelayanan Butler di Akara Villa

KODE	INDIKATOR VARIABEL	PERSEN (%)					SKOR		
		SB	B	C	KB	STB	JML	JML	RATA
X1	Persepsi wisatawan terhadap kerapian pakaian butler	90,0	10,0	-	-	-	100	343	4,9
X2	Persepsi wisatawan terhadap kebersihan diri Butler dalam melayani tamu	84,2	8,5	2,8	4,2	-	100	331	4,7
X3	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam menangani <i>check in</i>	61,4	35,7	1,4	1,4	-	100	320	4,57
X4	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam memberikan informasi ke tamu mengenai sarana dan prasarana di villa	38,5	55,7	5,7	-	-	100	304	4,34
X5	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman	41,4	47,1	11,4	-	-	100	301	4,30
X6	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam menata kamar tamu	37,1	40,0	17,1	5,7	-	100	286	4,00
X7	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam memberikan perhatian ke setiap tamu yang menginap	54,3	37,1	4,3	4,3	-	100	309	4,41
X8	Persepsi wisatawan terhadap kesiapan butler dalam memberikan pelayanan	45,7	48,6	5,7	-	-	100	308	4,40
X9	Persepsi wisatawan terhadap sikap butler dalam menangani keluhan tamu dan permintaan khusus dari tamu	34,2	51,4	11,4	2,8	-	100	292	4,1
X10	Persepsi wisatawan terhadap keramahtamahan butler	94,3	5,7	-	-	-	100	346	4,94
X11	Persepsi wisatawan terhadap kemampuan butler dalam berkomunikasi baik menggunakan bahasa asing maupun bahasa Indonesia	57,1	40,0	2,9	-	-	100	318	4,54
X12	Persepsi wisatawan terhadap higienitas makanan dan minuman yang disajikan oleh butler	8,6	44,3	28,6	14,3	4,3	100	237	3,38
X13	Persepsi wisatawan dalam hal pengaturan <i>airport service</i> yang dilakukan oleh butler kepada wisatawan	51,4	41,4	5,7	1,4	-	100	310	4,42
	Rata-rata								4,38

Sumber: hasil penelitian

Selanjutnya dalam penelitian ini terdapat satu indikator yang perlu mendapat penanganan serius dari pihak manajemen dan staf adalah higienitas makanan dan minuman yang disajikan kepada wisatawan. Hal ini terbukti dari persepsi wisatawan yang menyatakan bahwa 8,6% sangat baik, 44,3% baik, 28,6% cukup, 14,3% kurang baik dan 4,3% tidak baik. Hasil perhitungan skala likert menunjukkan jumlah skor 237 dengan rata-rata skor 3,38 yang berarti cukup baik.

III. KESIMPULAN

Dari uraian pembahasan di atas, maka dapat diambil simpulan bahwa berdasarkan perhitungan dengan menggunakan skala likert menunjukkan bahwa persepsi wisatawan mancanegara terhadap pelayanan butler di Akara Villas Kuta dengan hasil tertinggi adalah persepsi wisatawan terhadap keramahtamahan butler dengan skor 364 atau dengan rata-rata 4.94 % yaitu sangat baik. Sedangkan hasil paling rendah adalah persepsi wisatawan terhadap *hygiene* makanan dan minuman, dengan memperoleh skor 237

atau dengan rata-rata 3,3% yaitu cukup baik. Secara umum persepsi wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan butler sudah sangat baik dengan rata-rata 4,38. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh butler kepada wisatawan mancanegara di Akara Villas Kuta perlu dipertahankan dan ditingkatkan demi menjaga eksistensi dari Akara Villas Kuta di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, A. R. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restaurant*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, S. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ive, Josephine. 2000. *Achieving Excellence in Guest Service*. Victoria: Hospitality Press
- Kurushottama, Satvika. 2004. *Peranan Badan Penyelamat Wisata Tirta (Balawisata) dalam Meningkatkan Keamanan dan Keselamatan Wisatawan yang Beraktivitas di Pantai Kuta*. Denpasar: Universitas Udayana. PS Pariwisata
- Muljadi, A.J. 2010. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Pugra, I W. 2012. Kepuasan Wistawan terhadap Makanan Tradisional Bali pada Tirta Restaurant di Sanur Beach Hotel. *Jurnal Soshum*, 2 (1) 47-62
- Riduwan. 2003. *Dasar – Dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta
- Sugiarto, Endar. 2000. *Operasional Kantor Depan hotel (Hotel Front Office Operational)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, Agus. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sumartini, N. M. A. 2008. *Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan Butler di Kamboja Villa Kerobokan-Kuta Utara Bali*. Badung: STIM Dhyana Pura
- Solimun, 2002, *Multivariate Analisis, Structural Equation Modeling (SEM) Lisrel dan Amos*, Malang: FMIFA Brawijaya
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers
- Walgito, Bimo. 1996. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi
- Yoeti, H. Oka. A. 2006. *Tours and Travel Marketing*. Yogyakarta: Andi
- <http://www.businessdictionary.com>



