

PENERAPAN SOP (STANDART OPERATING PROCEDURE) BUTLER DI VILLA MASSILIA

SOP FOR IMPLEMENTATION (STANDARD OPERATING PROCEDURE) BUTLER AT VILLA MASSILIA

Anak Agung Ketut Krisman Adi

Diploma III Perhotelanm Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

krismanadi87@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Villa Massilia yang membahas penerapan Standar Operasional Prosedur butler di Villa Massilia. Mengingat pentingnya SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam pelayanan butler maka adapun tujuan penelitian Untuk mengetahui penerapan SOP (Standart Operational Procedure) Butler oleh Villa Massilia agar dapat melayani tamu sesuai dengan SOP (Standart Operational Procedure) Butler sehingga kedepannya penelitian ini berguna untuk meningkatkan kinerja butler dalam melayani tamu. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu, observasi, studi dokumen, dan wawancara bebas terpimpin serta teknik analisis data yaitu, deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukan Standar Operasional Prosedur butler sudah dilakukan dengan baik, namun masih ada beberapa yang belum dilakukan diantaranya seperti (kurangnya etika dan sopan santun dalam melayani permintaan tamu pada malam hari) itu dikarenakan situasi dilapangan yang kurang memadai. Butler perlu meningkatkan kembali pengimplementasian SOP Butler agar tidak terjadi kembali keluhan yang sama di kemudian hari dengan cara memberikan pelatihan tentang SOP tersebut secara berkala baik secara teori maupun praktek dan juga memberikan Training di setiap minggunya. Perlu ditingkatkan kembali hal- hal yang sudah sesuai pada poin SOP agar lebih terciptanya kepuasan tamu.

Kata kunci : Penerapan, SOP (Standart Operational Procedure), Butler

ABSTRACT

This research was conducted at Villa Massilia which discusses the application of Standard Operating Procedures butler at Villa Massilia. Considering the importance of SOP (Standard Operational Procedure) in butler service, the research objective is to find out the implementation of the Butler's SOP (Standard Operational Procedure) by Villa Massilia in order to serve guests in accordance with the Butler's SOP (Standard Operational

Procedure) so that in the future this research is useful for improving butler performance. in serving guests. This study uses data collection techniques, namely, observation, document study, and free guided interviews and data analysis techniques, namely, qualitative descriptive. The results of the study show that the Standard Operating Procedure of the butler has been carried out well, but there are still some that have not been carried out, such as (lack of ethics and manners in serving guest requests at night) due to the inadequate situation in the field. Butler needs to improve the implementation of the Butler SOP so that the same complaint does not happen again in the future by providing training on the SOP on a regular basis both in theory and practice and also providing training every week. It is necessary to improve the things that are in accordance with the SOP points in order to create more guest satisfaction.

Keywords : *Implementation, SOP (Standard Operational Procedure), Butler*

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menawarkan suatu jasa dalam penyediaan tempat tinggal, yang sifatnya sementara dan dalam waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukannya. Menurut Sulastiyono (2011:5). Begitu pula Villa adalah sebuah rumah mungil di luar kota atau di pegunungan yang merupakan rumah peristirahatan yang hanya digunakan pada waktu liburan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008).

Front Office adalah kantor depan, dalam konteks pengertian hotel kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka Front Office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Untuk menyebut Front Office, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, yaitu guest service area (area pelayanan tamu). Oleh karena itu kepala departemennya disebut Guest Service Manager. Sedangkan petugasnya disebut guest service agent. Namun demikian istilah Front Office yang masih sering dipakai baik di industri perhotelan maupun di kalangan edukasi. Sedangkan kata Front Linen adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan tamu (direct guest contact) seperti reception, cashier, guest relation officer, doorman, dan bellboy, butler. Sering kali ditemui pula istilah Front Desk yang merupakan sebutan lebih sempit untuk seksi penerimaan tamu. Disebut Front Desk karena tugasnya di area konter (desk). (Bagyono, 2006:21).

Butler Service Attendant adalah karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di Front Office, Housekeeping maupun Food & Beverage (Endar,2002:119). Butler menjadi pihak yang sangat berperan penting dan memberi kesan pertama yang membuat tamu merasa nyaman ketika tiba di hotel. Oleh sebab itu diperlukan petugas butler yang benar-benar memahami dan melaksanakan

apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab sebagai petugas butler sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Villa Massilia merupakan salah satu villa yang berlokasi di Jl. Sari Dewi Temuku Gang IV No.8, Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 8036. Villa Massilia terletak di tengah tanaman hijau subur ini berjarak 11 menit berjalan kaki dari pantai seminyak, 4km dari beachwalk dan reastaurant ternama yang berada di jalan legian dan 10km dari Bandara internasional Ngurah Rai. Namun masih ada permasalahan dalam penerapan SOP Butler di Villa Massilia dengan ditemukan keluhanan tamu seperti : kurangnya privasi saat tamu menginap di Villa Massilia dan tamu merasa terganggu saat bersantai di Villa, itu di karenakan Butler sering masuk ke Villa tanpa mengetok pintu terlebih dahulu pada malam hari. Berikut adalah keluhan tamu bernama Imelda Gunawan yang mengeluhkan tentang kurangnya etika saat memasuki kamar pada malam hari dan menyebabkan privasi dan kenyamanan tamu saat menginap di Villa Massilia terganggu.

Pada tahun 2019 tamu yang bernama Imelda Gunawan mengeluhkan tentang kurangnya privasi saat tinggal di villa, itu dikarenakan butler sering berlama lama saat membersihkan villa dan butler juga datang dan pergi sesuka hati tanpa mengetuk/memencet bel terlebih dahulu saat memasuki villa tamu.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Standart Operasional Prosedur

Menurut menurut Fatimah (2015:11) dalam Secara luas Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi. Pedoman ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan langkah atau tindakan dan menggunakan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan telah berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis untuk menghasilkan produk sesuai dengan standar yang telah di tetapkan sebelumnya. Sedangkan dalam arti sempit, Standar Operasional Prosedur merupakan bagian dari dokumen sistem tata kerja yang mengatur secara rinci kegiatan-kegiatan operasional organisasi agar terlaksana secara sistematis.

Dikutip dari buku yang sama yang dibuat oleh Endah Nur Fatimah, menurut Fatimah (2015:1) secara luas SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan dalam arti sempit, SOP merupakan bagian dari dokumen sistem tata kerja yang mengatur secara rinci kegiatan- kegiatan operasional organisasi agar terlaksana secara sistemik.

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa definisi dari SOP adalah pedoman tertulis yang berisi serangkaian prosedur kerja operasional suatu organisasi agar berjalan efektif, serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Manfaat Standart Operasioan Prosedur

Menurut Fatimah (2015:52) Standar Operasional Prosedur yang dipraktikkan dengan benar akan mendatangkan manfaat bagi organisasi atau perusahaan. Adapun manfaat Standar Operasional Prosedur antara lain:

1. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan kegiatan
2. Mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan
3. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan
4. Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan
5. Mempermudah tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen
6. Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung oleh intervensi manajemen
7. Mengurangi beban kerja serta meningkatkan Comparibility, credibility, dan defensibility
8. Menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas serta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten
9. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap suatu proses operasional perusahaan
10. Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan.
11. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.
12. Menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan

Tujuan Standart Operasioal Prosedur

Menurut Endah Nur Fatimah (2015:51) tujuan utama menyusun SOP pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Tujuan lainnya adalah sebagai berikut:

1. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja.
2. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.

3. Mempermudah proses memberikan tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
4. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
5. Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.
6. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidak efisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
7. Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja.
8. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
9. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
10. Memberikan keterangan tentang dokumen- dokumen yang dibutuhkan dalam proses kerja.
11. Menghemat waktu program training, karena SOP tersusun secara sistematis.

Pengertian *Butler*

Menurut Sugiarto (2002:38) *Butler service* merupakan salah satu bidang layanan atau jasa yang dituntut untuk memberikan kepuasan pada tamu. Dari pengertian itu, *Butler* harus selalu siap memberikan layanan yang baik dalam menyambut setiap tamu yang datang dan pergi, juga selalu mengerjakan tugas sebaik mungkin. *Butler* juga dapat diartikan sebagai karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di *Front Office*, *Housekeeping* maupun *Food&Beverage*.

Menurut Jauch dan Glueck (2000), strategi adalah rencana menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan kekuatan dengan tantangan lingkungan, dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dapat dicapai. Selanjutnya, Sunaryo (2013:170) menyampaikan bahwa elemen pembentuk destinasi wisata terdiri dari tiga aspek yaitu: (1) Aspek pengembangan produk, yakni berfungsi untuk mengembangkan produk wisata agar dapat memberikan kualitas terbaik; (2) Pengembangan pemasaran, untuk lebih menarik wisatawan mengunjungi destinasi; (3) Pengembangan lingkungan (fisik, sosial, budaya, ekonomi), untuk keberlanjutan pembangunan kepariwisataan di destinasi wisata.

Sasaran Kerja *Butler*

Sasaran kerja *butler* adalah menjadi profesional setiap saat, rapi, bijaksana, dapat dipercaya, bijaksana, jujur, pekerja keras, mahir dan tulus. Seorang *butler* yang profesional akan menunjukkan kemampuan yang unik untuk bekerja secara diam-diam yakin bahwa akan menciptakan suasana yang tenang, tenang dan terkesan baik bagi tamu *internal* dan *eksternal* dengan standar tertinggi untuk seorang *private butler*. Seorang *butler* akan

mengurus kebutuhan para tamu dengan cara yang sangat profesional, dan selain itu juga sasaran kerja seorang *butler* adalah untuk memberikan kepuasan kepada tamu dan menjalankan SOP yang ada dengan baik.

Tugas dan Tanggung Jawab Butler

Butler adalah orang yang bertugas untuk melayani kegiatan tamu secara menyeluruh terkait dengan keinginan dan kebutuhan tamu. Butler adalah peran yang pertama kali mengetahui keinginan dan kebutuhan seorang tamu. Dalam kegiatannya butler biasanya akan menjadi satu dengan kegiatan kebersihan properti hotel walaupun operasional butler akan berfungsi juga dikegiatan lainya seperti, menyiapkan dan menyajikan makanan maupun minuman, pakaian tamu, layanan antar jemput tamu, SPA maupun yang lainya.

Dalam arti lain seorang butler harus mempunyai talenta lebih dari satu sehingga menjadikan butler sebagai asisten pribadi tamu tersebut. Istilah- istilah lain untuk butler adalah butler administrator, staff manager, dan head of household staff.

Menurut Sugiarto (2002:199) tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seorang butler service attendant yaitu menangani kedatangan tamu VIP/VVIP (handle VIP/VVIP guest check-in, membuat dan menyajikan pancake atau crapes, dan menyiapkan irisan buah, serta menyajikan minuman anggur. Selain itu adapun tugas dan tanggung jawab Butler service sebagai berikut:

1. Front Office Department
 - a. membantu untuk melakukan pemesanan kamar untuk kedatangan berikutnya.
 - b. Bertanggung jawab untuk kedatangan tamu seperti, melakukan registrasi mengantarkan tamu ke kamarnya dan menjelaskan fasilitas yang ada di hotel maupun yang ada di kamar tamu tersbut.
 - c. Memberikan informasi kepada butler bila kunci kamar tidak dapat dipergunakan atau tidak berfungsi.
2. Food&Beverage service
 - a. bertanggung jawab memonitor minibar.
 - b. Mengatur keranjang buah, peralatan gelas, pisau dan lain seabainya harus diatur sedemikian rupa.
 - c. Membantu room service dalam hal menawarkan makanan dan minuman bagi tamu yang menginginkanya
 - d. Mencatat orderan tamu jika ada yang memesan makanan atau minuman.
 - e. Membawakan tamu makanan atau minuman jika ada tamu yang menginginkan room service.
 - f. Mengambil kembali jika tamunya sudah selesai makan
3. Food and Beverage Product

- a. Membantu cook dalam menyiapkan makan pagi, makan siang ataupun makan malam.
- b. Membantu dalam mengecek bahan makanan. c. Membantu masak jika diperlukan
4. Housekeeping department,
 - a. Melaporkan ke housekeeping office atau room boy apabila melihat kamar yang kotor.
 - b. Melaporkan ke housekeeping office apabila ada tamu yang sudah check-out.
 - c. Melaporkan ke engineering bila ada kamar yang memiliki kerusakan.
 - d. Membantu open bed apabila diperlukan.
 - e. Membantu membersihkan kamar jika diperlukan.
 - f. Menyetrika pakaian tamu jika disuruh.
 - g. Mengambil pakaian tamu kotor jika tamu tersebut ingin mencuci pakaiannya.
 - h. Mengantrakan kembali pakaian tamu tersebut jika sudah selesai dicuci
5. Hubungan butler service dengan engineering department yaitu, membantu semua keluhan tamu yang berkaitan dengan kerusakan fasilitas kamar, apabila bagian teknik tidak bisa dihubungi kerusakan bisa saja diperbaiki sendiri apabila bisa melakukannya. 2 memonitoring kerusakan apa saja yang terjadi dalam hal tersebut.

Prosedur Kerja Butler Service

Dalam melaksanakan tugasnya ada prosedur kerja yang berlaku bagi butler Service Prosedur kerja tersebut disesuaikan dengan shiftnya masing-masing.

1. Butler shift pagi hari
 - a. Memelihara penampilan secara professional, memakai seragam yang bersih dan rapi, sepatu disemir dan memakai tanda pengenal karyawan.
 - b. Hadir dan tanda tangan kehadiran di housekeeping office.
 - c. Mengambil master key dan tanda tangan sebagai bukti telah mengambil master key.
 - d. Mempersiapkan pelayanan kamar tamu yang mengajukan permintaan bangun pagi.
 - e. Mendistribusikan koran-koran atau majalah ke kamar tamu.
2. Butler shift sore
 - a. Penampilan harus professional berpakaian bersih, sepatu disemir dan menggunakan kartu tanda pengenal.
 - b. Tanda tangan kehadiran dan mengambil kunci.
 - c. Mempersiapkan afternoon amenities.
 - d. Menerima laundry yang telah selesai dicuci.

- e. Mengambil laundry ke kamar tamu jika ada tamu yang mencuci pakainya.
- f. Mengembalikan laundry ke kamar tamu yang sudah selesai dicuci kemudian menggantung menggunakan

Persyaratan Menjadi Seorang Butler

1. Dari pengertian sebelumnya butler adalah pelayan senior yang sudah memiliki skill, kemampuan, dan pengalaman yang cukup. Jadi usia seorang butler laki-laki atau perempuan yang 30-40 tahun.
2. Seorang butler harus memiliki basic skill disemua department seperti front office, housekeeping, food and beverage department, food and beverage product.
3. Seorang butler juga harus mempunyai kemampuan komunikasi yang bagus karena butler merupakan pusat informasi sebagaimana yang telah diketahui ruang lingkup kerja butler sangat luas yaitu dalam satu area hotel, dan seorang butler juga harus ramah kepada semua pelanggan, karena butler merupakan orang pertama yang akan menyambut tamu ketika tamu tersebut telah tiba di hotel.
4. Butler harus mengetahui lebih 2 bahasa agar bisa berkomunikasi dengan baik, dan harus cerdas dalam semua situasi, selain itu butler harus bisa bekerja secara efektif dan efisien

SOP (Standart Operasional Prosedur) Butler Villa Massilia

1. Mempertahankan penampilan profesional dan standar kebersihan.
2. Memahami tata cara dan etika pelayanan yang baik kepada tamu agar tidak mengganggu aktivitas dan kenyamanan tamu
3. Memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan kepada tamu
4. Memiliki pengetahuan dan informasi area villa
5. Memiliki pengetahuan tentang villa dan mampu menjelaskan fasilitas villa secara profesional
6. Mengatur / merapikan villa untuk disegarkan saat tamu keluar
7. Menangani permintaan larut malam untuk tamu dengan etika pelayanan yang baik dan sopan agar tamu merasa nyaman
8. Mengerti pengoperasian TV, kabel, CD Player dan pemutar DVD, pengaturan TV ke saluran tertentu sebelum kedatangan tamu
9. Membantu untuk memeriksa pengisian dan pengaturan mini bar
10. Memperbarui dan mengelola lembar kerja harian butler
11. Mencatat semua kekurangan di dalam kamar di log book butler dan memastikan untuk perbaikannya.
12. Melakukan pengecekan kembali di setiap villa sebelum kedatangan tamu.
13. Memiliki pengetahuan tentang prosedur check-in.
14. Memastikan para tamu menerima sambutan /ucapan selamat datang yang hangat dan ramah.

15. Menjelaskan kepada tamu layanan apa yang dapat ditawarkan seorang butler.
16. Menyambut atau mengantar tamu ke villa mereka dan memberi informasi tentang fasilitas di dalam villa mereka.
17. Menangani permintaan khusus tamu dan mampu menangani keluhan tamu.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Villa Massilia Jl. Sari Dewi Temuku Gang IV No.8 Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung Bali 80361. Adapun profil dari Villa Massilia adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian
Penelitian ini dilakukan di Villa Massilia Jl. Sari Dewi Temuku Gang IV No.8 Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung Bali 80361, dapat ditempuh hanya dengan 30 menit atau sekitar 13 km dari Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional.
2. Alasan memilih Villa Massilia
Penulis memilih Villa Massilia sebagai tempat penelitian yaitu karena lokasi yang sangat strategis berdekatan dengan tempat hiburan, restoran-restoran mewah, pantai dan pusat perbelanjaan kelas atas di daerah Seminyak sehingga di sekitar area Villa Massilia merupakan salah satu pusat tujuan pariwisata. Oleh karena itu penulis memilih Villa Massilia, agar Staff Villa Massilia dapat menjalani pekerjaan sesuai dengan SOP (Standart Oprasioanl Prosedur) agar tidak terjadinya keluhan dari tamu.
3. Sejarah Villa Massilia
Pada tahun 2007 ketika pariwisata di daerah Kuta dan Seminyak Kabupaten Badung mengalami kemajuan yang sangat pesat. Oleh karena itu Seminyak menjadi kawasan yang potensial untuk dikembangkan menjadi daerah tujuan wisata dikarenakan dekat dengan pantai berpasir putih dan sangat cocok untuk olah raga surfing ataupun sekedar menikmati suasana pantai. Oleh karena itu pada tahun 2007 owner pertama yang bernama Olivier mendirikan Villa yang bernama Villa Massilia dan pada tahun 2019 Villa Massilia mempunyai owner baru bernama Ben dan Alissa.

Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada : November 2020 – Februari 2020.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

1. Data Kualitatif

Data Kualitatif adalah data yang berpangkal dari peristiwa-peristiwa sosial, yang pada hakekatnya tidak bersifat eksak (Subyantoro dan Suwanto, 2007:78). Maka dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data mengenai keluhan tamu yang terjadi serta mengetahui SOP (Standart Operational Prosedur) Butler di Villa Massilia Seminyak

3.2.2 Sumber Data

2. Data Primer

Menurut Pantiyasa (2013:59) Data primer adalah data yang di dapat langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini adalah berupa hasil observasi dan wawancara mengenai penerapan SOP (Standart Oprasional Prosedur) Butler di Villa Massilia.

3. Data Sekunder

Menurut Pantiyasa (2013:69) Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil pengumpulan dan mengelola sendiri seperti guest comment. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa hasil observasi penerapan SOP (Standart Oprasional Prosedur) Butler di Villa Massilia.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

Observasi

Menurut Pantiyasa (2013;76) Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena social dan gejala psikis dengan sengaja mengamati dan mencatat. Observasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu observasi partisipatif dan observasi non- partisipatif.

Penulis melakukan observasi non-partisipatif dimana peneliti hanya mengamati dan mencatat fenomena yang menjadi objek penelitian dan tidak terlibat dalam kegiatan yang menjadi objek penelitian. Penulis membuat tabel observasi berdasarkan SOP (Standart Oprasional Prosedur) Butler di Villa Massilia yang selanjutnya akan peneliti amati pada beberapa karyawan di Villa Massilia.

Wawancara Bebas Terpimpin

Peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis.

Studi Dokumen

Sedangkan menurut Sugiyono (2013:240) “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang

berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif". Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi penulis dapatkan dari pengumpulan data-data secara dokumen mengenai SOP (Standart Oprasional Prosedur) Butler yang diterapkan di Villa Massilia. dokumen SOP (Standart Oprasional Prosedur) Butler yang penulis gunakan adalah dokumen SOP (Standart Oprasional Prosedur) Butler pada saat penulis melakukan penelitian.

Teknis Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Pantiyasa (2013:90) Analisis deskriptif (kualitatif) adalah menafsirkan data menjelaskan pola atau kategori, mencari hubungan berbagai variable dengan memaparkan data dalam bentuk keterangan atau kata-kata secara sistematis.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menemukan dan menjelaskan kualitas dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan SOP (Standart Operating Procedure) Butler di villa massilia

TABEL 4.1
Perbandingan Antara SOP Butler Dengan
Kenyataan Operasional Di Villa Massilia

No.	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	Pelaksanaan di Villa Massilia	Kesesuaian
1	Mempertahankan penampilan profesional dan standar kebersihan.	Butler sudah berpenampilan profesional dan menjaga kebersihan diri sesuai dengan standar	Sesuai dengan SOP
2	Memahami tata cara dan etika pelayanan yang baik kepada	Beberapa staff tidak melakukan Pelayanan dengan etika yang baik	Tidak sesuai

	tamu agar tidak mengganggu aktivitas dan kenyamanan tamu	terhadap tamu dan membuat tamu tidak nyaman dengan privasinya	dengan SOP
3	Memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan kepada tamu	Butler villa memiliki pengetahuan tentang melayani tamu	Sesuai dengan SOP.
4.	Memiliki pengetahuan dan informasi area villa	Butler sudah memahami pengetahuan dan informasi villa	Sesuai dengan SOP.
5	Memiliki pengetahuan tentang villa dan mampu menjelaskan fasilitas villa secara profesional	Butler memiliki pengetahuan tentang villa dan bisa menjelaskan seluruh fasilitas yang ada di villa	Sesuai dengan SOP.
6	Mengatur / merapikan villa untuk disegarkan saat tamu keluar	Butler mampu merapikan villa yang dihuni oleh tamu sesuai dengan standar	Sesuai dengan SOP
7	Menangani permintaan larut malam untuk tamu dengan etika pelayanan yang baik dan sopan agar tamu merasa nyaman	Staff mampu menangani permintaan tamu pada malam hari tetapi tidak dengan etika dan pelayanan yang sopan membuat tamu merasa kurang nyaman	Tidak sesuai dengan SOP
8	Mengerti pengoperasian TV, kabel, CD Player dan pemutar DVD, pengaturan TV ke saluran tertentu sebelum kedatangan tamu	Staff mampu mengoperasikan dan menjelaskan seluruh fasilitas yang ada di villa dengan baik	Sesuai dengan SOP
9	Membantu untuk memeriksa pengisian dan pengaturan mini bar	Staff melakukan kerjasama untuk pengisian mini bar agar tidak kosong saat tamu stay di villa	Sesuai dengan SOP

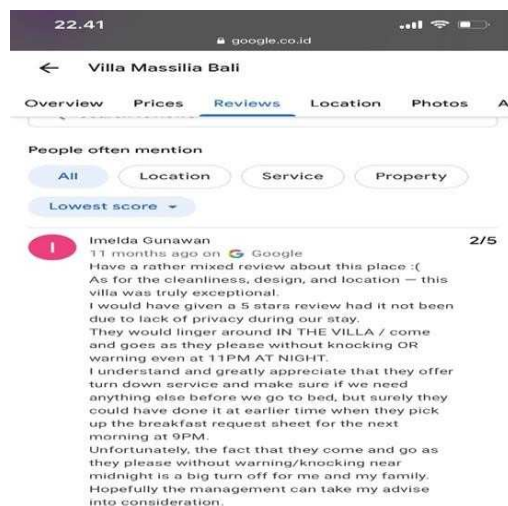
10	Memperbarui dan mengelola lembar kerja harian butler	Butler bisa mengelola dan memperbarui lembar kerja harian butler	Sesuai dengan SOP
11	Mencatat semua kekurangan di dalam kamar di log book butler dan memastikan untuk perbaikannya	Butler memastikan dan mencatat kekurangan di dalam kamar tamu pada saat membersihkan kamar tamu pada pagi hari	Sesuai dengan SOP
12	Melakukan pengecekan kembali di setiap villa sebelum kedatangan tamu	Staff yang bertugas harus melakukan pengecekan kamar di pagi hari agar tidak terjadinya kekurangan pada saat tamu check-in	Sesuai dengan SOP
13	Memiliki pengetahuan tentang prosedur check-in	Butler mampu menerapkan prosedur check-in dengan baik	Sesuai dengan SOP
14	Memastikan para tamu menerima sambutan / ucapan selamat datang yang hangat dan ramah	Pada saat tamu check-in staff akan berdiri didepan dan akan memberikan sambutan dan ucapan selamat datang dengan ramah	Sesuai dengan SOP
15	Menjelaskan kepada tamu pelayanan apa yang dapat ditawarkan seorang butler	Butler sudah menjelaskan kepada tamu pelayanan apa yang dapat ditawarkan seorang butler	Sesuai dengan SOP
16	Menyambut atau mengantar tamu ke villa mereka dan memberi informasi tentang fasilitas di dalam villa mereka	Staff sudah menyambut tamu dengan baik dan memberikan informasi mengenai fasilitas villa dengan baik	Sesuai dengan SOP

17	Menangani permintaan khusus tamu dan mampu menangani keluhan tamu	Staff menangani permintaan khusus tamu dengan baik dan mampu menangani keluhan-keluhan dari tamu dengan baik, selalu mengucapkan apologize kepada tamu yang mempunyai keluhan terhadap pelayanan	Sesuai dengan SOP
----	---	--	-------------------

Sumber: Hasil Observasi di Villa Massilia

Hal-hal yang perlu diterapkan Villa Massilia agar dapat melayani tamu sesuai dengan SOP (Standart Operational Procedure) Butler.

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan didapatkan hasil data analisis penerapan sop butler di villa massilia, terdapat ketidak sesuaian terhadap SOP *Butler* di villa masillia yaitu :



Gambar 4.1

Bad Comment Di Villa Massilia (Sumber : Google.Com)

1. Beberapa staff tidak melakukan pelayanan dengan etika yang baik terhadap tamu dan membuat tamu merasa terganggu, tidak nyaman dengan privasinya saat tinggal di villa seharusnya staff bisa melayani tamu dengan baik dan memahami tata cara pelayanan yang baik kepada tamu agar tidak mengganggu kenyamanan tamu saat stay di villa.
2. Staff mampu menangani permintaan tamu pada malam hari tetapi tidak sesuai dengan etika dan pelayanan yang sopan membuat tamu tidak nyaman seharusnya staff mampu melayani tamu dengan etika pelayanan yang baik dan sopan agar tamu merasa nyaman.

SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas di Bab IV sebelumnya yang terkait dengan rumusan masalah yang diteliti, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Secara umum Penerapan SOP (Standar Oprational Prosedure) Butler di Villa Massilia sudah dijalankan dengan baik, namun masih ada beberapa SOP yang tidak diterapkan dengan baik seperti:

1. Memahami tata cara dan etika pelayanan yang baik kepada tamu agar tidak mengganggu aktivitas dan kenyamanan tamu. Beberapa staff tidak melakukan pelayanan dengan etika yang baik terhadap tamu dan membuat tamu tidak nyaman dengan privasinya,
2. Menangani permintaan larut malam untuk tamu dengan etika pelayanan yang baik dan sopan agar tamu merasa nyaman. butler mampu menangani permintaan tamu pada malam hari tetapi tidak dengan etika dan pelayaan yang sopan menjadi tamu merasa kurang nyaman.

Saran

1. Butler perlu meningkatkan kembali pengimplementasian SOP Butler agar tidak terjadi kembali keluhan yang sama di kemudian hari dengan cara memberikan pelatihan tentang SOP tersebut secara berkala baik secara teori maupun praktek dan juga memberikan Training di setiap minggunya.
2. Perlu ditingkatkan kembali hal-hal yang sudah sesuai pada poin SOP agar lebih terciptanya kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiono. (2011). Manajemen Penyelenggara Hotel: Manajemen Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, 2006. Teori dan Praktek Hotel Front Office. Jakarta: Alfabeta Indonesia.
- Fatimah, E. N.2015. Strategi pintar menyusun SOP . Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia 2008
- Pantiyasa, I Wayan. 2013. Metodologi Penelitian. Bali: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Subyantoro, Arief dan Suwarto. 2007. Metode Dan Teknik Penelitian Sosial. Yogyakarta: Andi
- Sugiarto, Endar, 2002. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulastiyono, A. 2011. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan. Akomodasi: Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung : CV Alfabeta.