

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah.**

Menurut Wahab (1992:107) “Pariwisata merupakan salah satu dari industri yang baru dan bisa mendongkrak cepat suatu pertumbuhan ekonomi dalam hal memberikan lowongan pekerjaan, mendapatkan keuntungan, taraf hidup, dan dalam hal menghidupkan pada sektor produksi lain di dalam negara penerima para konsumen.dalam Pariwisata itu sendiri mengandung tiga unsur, antara lain:

1. Manusia. Yakni unsur insani sebagai penggerak dan pokok pikiran dalam kegiatan pariwisata.
2. Tempat. Yakni unsur tempat, lokasi maupun daerah yang sebenarnya menyangkup dari kegiatan wisata itu sendiri.
3. Waktu. Yakni unsur tempo yang dihabiskan dalam perjalanan tersebut selama berdiam ditempat tujuan.”

Saat ini pariwisata sudah menjadi kebutuhan untuk sebagian orang pada masa yang sudah sangat modern ini. Hotel, Villa, Motel dan juga banyak jenis penginapan lainnya yang dapat dihuni atau ditempati oleh seseorang atau banyak orang disaat sedang berlibur, berpergaaian, ataupun mempunyai perjalanan bisnis yang menempuh perjalanan dengan jarak jauh. Itu adalah salah satu yang menjadi aspek paling utama dalam Pariwisata.

Disamping itu, hotel itu sendiri ialah salah satu dari berbagai macam penyedia jasa pelayanan akomodasi, yang menyediakan tempat untuk beristirahat yang berupa kamar beserta fasilitas lain dibarengi dengan pelayanan yang tak

terhindarkan saat menempuh perjalanan yang cukup jauh yang memungkinkan para wisatawan akan merasa lelah dan membutuhkan tempat untuk beristirahat.

Hotel ialah salah satu motif dari akomodasi yang dibutuhkan seseorang saat melakukan perjalanan wisata ataupun perjalanan bisnis. Akomodasi adalah sarana untuk menyajikan pelayanan jasa penginapan, dengan dilengkapi makanan dan juga minuman sebagai bentuk pelayanan tambahan yang diberikan serta pelayanan jasa-jasa lainnya yang dikelola secara komersial.

Adapun hotel sebagai penyedia jasa atau pelayanan, yang mana Menurut Kotler (2003:464) “Pelayanan (*service*) dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat di klarifikasi menjadi:

- a. *High Contact service*, merupakan suatu klasifikasi pelayanan jasa yang dimana kontak antara penyedia jasa dan pihak konsumen yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low Contact service*, merupakan suatu klasifikasi pelayanan jasa yang dimana kontak antara pihak konsumen dengan pihak penyedia jasa tidak terlalu tinggi.”

Seiring dengan kebutuhan dan keinginan tamu yang semakin lama harus diikuti dengan sebagian perubahan dari cara kerja yang dilakukan terhadap setiap individu yang berorganisasi, dalam era pekerja yang baru, dibutuhkan menjaga perubahan setiap demand (kebutuhan) dari yang tamu inginkan dan ada beberapa cara untuk mengantisipasi perubahan tersebut, seperti: Keikutsertaan pegawai untuk

memutuskan suatu keputusan, memberikan pelayanan yang baik, menjaga & meningkatkan komunikasi dalam berprganisasi.

Peranan kantor depan dalam industri perhotelan sangatlah penting dan paling menonjol, dan salah satu department yang membuat kesan pertama saat tamu mendatangi sebuah hotel. Kantor Depan merupakan bentuk nyata dari *Low Contact service*. Menurut Suwithi & Borham (2009:81) menyatakan bahwa “*Front Office* merupakan sebuah cerminan dari suatu kualitas pelayanan hotel yang pertama kali bagi para tamu atau konsumen pada saat memasuki Hotel tersebut, untuk itu ketepatan, kesiapan, kesigapan serta keahlian pada pegawai dibagian kantor depan dalam menjalankan peran dan bebannya sebagai penentuan dalam memberikan efek yang baik maupun kurang baik ataupun impresi yang buruk tamu terhadap hotel”. Kantor depan mempunyai beberapa bagian yaitu, *Receptionist, Reservation, Concierge, Bell Boy, Guest Service, Guest Relation* dan *Butler*. Salah satu bentuk nyata dari *High Contact service* adalah *Butler*, karena *Butler* merupakan salah satu karyawan yang memberikan *contact service* terhadap tamu yang paling sering, bahkan *Butler* juga sering disebut sebagai Asisten Pribadi tamu saat berada dihotel karena jika tamu menginginkan sesuatu tamu akan langsung menghubungi *Butler* sebagai Asisten Pribadinya saat berada dihotel. Awal mula *Butler* yaitu berasal dari kata “*Boutellier*” atau “si pembawa botol”. Seorang butler pada awalnya hanya menjaga dan merawat *alcohol* yg berada dan di punyai oleh orang kaya karena *alcohol* merupakan barang-barang yang sangat mahal dan bernilai tinggi sehingga hanya *Butler* yang dipercayai untuk merawat dan menjaga alcohol pada masa itu.

Namun pada era yang sangat modern ini, *Butler* banyak diandalkan sebagai pelayanan khusus yang diberikan kepada tamu. Ada beberapa hotel yg memberikan *Butler Service* hanya dikhususkan kepada orang-orang yang penting saja. Beberapa hotel lainnya yang memberikan *Butler Service* kepada seluruh tamu yang menginap dihotel. Salah satunya Padma Hotel Bandung memberikan pelayanan Butler terhadap seluruh tamunya yang menginap. Menurut Sugiarto (2002:119) “*Butler Service Attendant* adalah seorang karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik dibidang *Front Office*, *Housekeeping* maupun *Food & Beverage*”. Dengan begitu menjadi seorang *Butler* tidaklah mudah karena seorang Butler harus mampu menguasai tiga department yang sudah disebutkan tadi, mampu mengetahui informasi di dalam dan luar hotel, dan tentunya pelayanan hotel. Lalu salah satu pelayanan yang diberikan oleh seorang Butler di Kantor Depan ialah *luggage up/down*, *check-in*, *check-out*, menangani setiap permintaan tamu, merangkai setiap transportasi tamu (*pick-up/drop off service*). Selain itu di bidang *Housekeeping* Butler memberikan pelayanan berupa *set up* acara apapun sebagai preferensi tamu(*honeymoon*, *birthday*, *anniversary*,*etc*), membantu untuk mengawasi keadaan kamar jikalau masih dalam keadaan yang bisa dibilang kotor maka Butler akan sesegera mungkin untuk memberikan informasi ke *Housekeeping Department*, dan juga bila tamu sudah *check-out* Butler akan memberikan informasi kepada *Housekeeping Department*. Dan juga bentuk Pelayanan Butler di bidang *Food & Beverage* yaitu memenuhi permintaan khusus tamu seperti mengantarkan makanan dan minuman yang diinginkan dalam waktu yang singkat dan pengiriman *welcome fruit* di setiap pukul 13.00 diseluruh kamar. Namun semaksimal mungkin

kerja yang dilakukan Butler untuk memenuhi dan melayani setiap permintaan tamu pasti ada yang tidak sesuai dan menimbulkan keluhan karena ketidak puasan pelayanan yang diberikan butler kepada tamu. Maka terjadilah keluhan tamu terhadap *Butler* yang ditulis di Medalia dan *Tripadvisor*. Berikut adalah beberapa keluhan tamu yang penulis ambil dari Medalia dan *Tripadvisor*:

**TABEL 1.1**  
**DATA KELUHAN TAMU KEPADA BUTLER**  
**DI PADMA HOTEL**  
**BANDUNG**

<b>TANGGAL</b>	<b>NAMA TAMU</b>	<b>KELUHAN</b>	<b>SUMBER</b>
Oktober 2018	Inhaditya	Tahun lalu saya memberikan bintang 5 untuk Padma Hotel, namun saya sekarang berikan bintang 2. Saya menginap di kamar 614 pada tanggal 03 Oktober 2018. Saya sangat kecewa karena Padma gagal memberikan “birthday surprise” untuk istri saya. Padahal 2 minggu sebelum kedatangan, saya komunikasi via WA dengan butle Padma mengenai Birthday surprise tersebut. Saya hanya request sederhana “ada nama istri saya di cake tersebut” dan butler menyanggupinya. Ketika saya check-in mulai timbul keraguan saya karena butler yang selalu saya hubungi via WA pada hari itu sedang off. Akhirnya ketika di receptionist saya kembali mengutarakan mengenai tulisan nama istri saya pada cake tersbut dan 2x pula saya menuliskan nama istri saya dengan butler yang berbeda. Hal yang membuat saya sangat kecewa: 1. Pada saat “birthday surprise” tidak	<i>Tripadvisor</i>

		<p>ada nama saya padahal sudah 2x saya menuliskan ke butler yang berbeda, bahkan 3x termasuk butler sebelum kedatangan.</p> <p>2. Yang ini sungguh konyol, Sparkling juice yang saya dapat dari birthday surprise (paket berbayar) tidak boleh dibuka pada saat saya dinner, jika dibuka di restaurant kena extra charge 250k, tapi anehnya cakenya boleh dimakan di restaurant padahal cake dan sparkling juice tersebut masih jadi 1 dalam paket birthday tersebut. Saya tanya info dari mana? Baik crew restaurant mauoun bagian receptionist tidak bias menjawab.</p> <p>3. Akhirnya sparkling juicinya saya bawa kembali ke kamar lalu saya hubungi butler minta dibukakan botolnya, tapi sampai menunggu 30 menit tidak ada room service yang datang membantu, akhirnya saya harus balik lagi ke restaurant membawa botol tersebut untuk minta dibukakan, lengkap sudah kekecewaan saya. Diluar kejadian itu experience Padma masih sama dengan tahun sebelumnya, hanya saja semakin banyak fasilitas &amp; aktivitasnya dibanding kedatangan sebelumnya.</p> <p>Terimakasih Padma, sudah memberikan pengalaman buruk dihari special saya dan istri saya.</p>	
Oktober 2018	Angga Bhakti	<p>Guest lift rusty look unsafe, when departure no one help put my luggage to the car and can't provide my transportation based on my time requested so I order grab. Most of staff busy only for big family. Kids activities great.</p>	<i>Medallia</i>
Mei 2019	Lina Lie	<p>Sewaktu kedatangan check in di hotel Padma saya naik grab, saya tidak dilayani dengan mengangkat tas saya. Dan sewaktu check in juga saya tidak</p>	<i>Medallia</i>

		diberikan welcome drink. Dan saya pikir apa memang begitu pelayanan tamu yang naik grab. Saya naik grab karena saya naik kereta api dari Jakarta ke Bandung. Mohon tidak memberikan pelayanan yang berbeda kepada semua tamu. Terimakasih.	
Mei 2018	Silmi P	... Unfortunately we were disappointed with their services. This so called 5star hotel doesn't deserve its rating. First, we arrived in this hotel at 11.30 am. Nobody greeted as upon arrival. Okay, I understand that everybody was busy with check-out guests. But isn't it the standard for 5 "5stars hotel" to greet your guest? At least to say "hello" or "welcome"? then we got ourself registered and they said the room was not ready until 2pm. So we just dropped our luggages and went out for lunch. At around 3pm, we got back to the hotel to get our Room. The lobby was so quiet, only 2 guests was in reception area. And no greeting again. So I only waited there and nobody care. it was kinda funny actually. ....	<i>Tripadvisor</i>
Desember 2018	Pink_gold fish81	... airport transfer was blocked with front desk. Told to hop into car. We assumed the driver we were going to the airport. Driver did not reconfirm and we did not either. We ended up at the train station! We had to fork out 100.000 rupiah for a drive to the airport.	<i>Tripadvisor</i>
April 2017	Bimmer Bp	... Wellcome drink is syroup. Welcome fruit in the room are only 2oranges. Staff are lazy, they don't clean your tables. They don't even cahngeh the beer glass even tho we ordered 6 beers. ...	<i>Tripadvisor</i>
Jan 2019	Surya w	... Juga saat check in saya terkejut extra bed yang saya pesan ternyata belum di pasang, saya harus menunggu beberapa jam. Seharusnya extra bed dipasang	<i>Medalia</i>

		sebelum tamu datang! Padahal saya sudah menanyakan kepada butler, butler bilang semuanya sudah selesai disiapkan ...	
Maret 2019	Michalle	... pada saat itu istri saya sakit sehingga memaksakan untuk makan malam di kamar, saya menghubungi butler untuk memesan makanan butler bilang 30 menit akan sampai. Namun saya sudah menunggu hingga 1 jam lebih makanan belum sampai. Sehingga saya harus menghubungi butler lagi untuk memastikan apakah makanannya sudah selesai apa belum dan kemudian 10 mnt kemudian makanan telah sampai....	<i>Medalia</i>
Okt 2019	Salsabilam irta	... Saya baru saja booking kamar tgl 29 okt 2019 selama 1 malam. Pada tgl 29 okt 2019 kami diberikan afternoo tea. Kami datang telat karena Butler menyebutkan sampai jam 5 sore. Sesampai di hotel jam 1 siang dan istirahat dan berencana jam setengah 5 sore saya baru turun kebawah. Tetapi ternyata ketika dibawah jam setengah 5 sudah tutup. Dan pelayan bilang sudah tutup dan dia enggan menerima tamu lagi untuk masuk ke restoran. Butler tidak menyampaikan informasi yang sesuai...	<i>Medalia</i>
Nov 2019	fathurm	Sebelum cek out saya bilang ke butler untuk meminta tolong memesan grab ke stasiun selatan, namun ternyata butler memesan kearah stasiun barat. Sehingga grab harus putar balik untuk kembali ke stasiun selatan. Padahal saya sudah terburu-buru untuk mengejar kereta ke surabaya	<i>Medalia</i>
Des 2019	Aris bas	Kali kedua saya menginap di Padma bandung, namun kali ini berbeda saat kedatangan biasanya butler langsung membantu untuk membawakan barang bawaan saya tapi kali ini tidak padahal saya sudah menunggu 5 menit namun masih tetap tidak ada yang menyadari.	<i>Medalia</i>

		Akhirnya saya bawa sendiri tas saya.... .... Pada saat saya mau cek out pun saya menghubungi butler untuk membantu membawa tas saya namun saya menunggu begitu lama, lagi lagi saya harus membawa tas saya sendiri. Apa yang saya harapkan akhir nya tidak sebanding dengan apa yang saya bayar.	
--	--	---	--

Sumber: Human Resurces Department Hotel Padma Bandung, 2019

Melihat dari beberapa data keluhan tamu dapat diketahui dari beberapa pelayanan yang telah diberikan oleh Butler terhadap para tamu masih belum memenuhi kebutuhan maupun keinginan tamu dan penulis melakukan observasi awal dengan memperhatikan Butler saat melayani kedatangan dan keberangkatan tamu, disaat tertentu ada beberapa butler yang membantu membawakan barang bawaan tamu namun ada beberapa butler juga yang tidak membantu membawakan barang bawaan tamu. Butler mampu membantu *front office* untuk menangani proses transaksi dan proses *check in* namun ada yang langsung ditangani semua proses nya oleh *front office*, seperti apa yang penulis bandingkan dengan data keluhan tamu diatas ada kemungkinan bahwa terkadang ada sejumlah pekerjaan yang tidak sesuai sebagaimana mestinya Butler melakukan hal tersebut sehingga penulis mengambil judul “**Pelayanan Butler di Padma Hotel Bandung**” sebagai Tugas Akhir.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dengan didasari Rumusan Masalah diatas, pengarang dapat menggolongkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *Butler* dibagian *Front Office*?
2. Bagaimana pelayanan *Butler* dibagian *Housekeeping*?
3. Bagaimana pelayanan *Butler* dibagian *Food&Beverage*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Pada penyusunan Tugas Akhir ini, tentunya penyusun menjelaskan sebuah dari tujuan dari penelitian tersebut, lalu berikut ialah tujuan dari penelitian:

### 1. Tujuan Formal

Untuk menyempurnakan salah satu persyaratan kelulusan dalam menuntaskan studi pada Program Diploma III, Jurusan Hospitality, Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

### 2. Tujuan Operasional

1. Untuk mengetahui pelayanan *Butler* dibagian Kantor Depan di Padma Hotel Bandung.
2. Untuk mengetahui pelayanan *Butler* dibagian Tata Graha di Padma Hotel Bandung.
3. Untuk mengetahui pelayanan *Butler* dibagian Tata Hidang di Padma Hotel Bandung.

## **D. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Metode Penelitian**

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Penyusun memilih metode penelitian ini dengan metode deskriptif, dengan cara mengumpulkan berbagai macam data yang dibutuhkan, menganalisa data dan mengolah data tersebut, lalu menyajikan data yang ada dengan pokok masalah yang sudah diidentifikasi oleh penulis.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Menurut Burke Johnson (2004) “Wawancara ialah salahsatu cara dalam pengumpulan data yang dibutuhkan, dengan cara memberikan pertanyaan kepada pihak yang bersangkutan dengan bertatap muka secara langsung”. Oleh sebab itu, penulis melakukan wawancara dengan Butler Koordinator di Padma Hotel Bandung.

#### **b. Kuesioner.**

Menurut Creswell (2012) “Kuesioner ialah salah satu teknik dalam oengumpulan data dengan caramemberikan sebuah beberapa pertanyaan terhadap responden, yang nantinya akan diisi langsung oleh mereka, lalu dikembalikan langsung kepada peneliti”.

Untuk mengolah data kuesioner yang penulis akan sebarakan kepada Butler untuk menanggapi pelayanan yang diberikan kepada para tamu yang menginap dan tamu - tamu yang sedang menginap untuk menilai pelayanan yang diberikan butler, pada kali ini penyusun

memilih untuk menggunakan Skala Likert. Lalu Skala Likert dilakukan supaya apa yang ditanyakan oleh penulis mampu memperoleh jawaban yang relatif tegas dari para tamu sekalian. Dalam Pengukuran Skala likert ini, peneliti akan mendapatkan sebuah jawaban dari butler yang mencangkup “Ya, Kadang-kadang, Tidak” dan dari tamu yaitu “Baik, Cukup, Kurang”.

c. Studi Kepustakaan.

Pengertian studi kepustakaan Menurut Sugiyono (2012) “Kajian teoritis, referensi serta pustaka acuan ilmiah lainnya yang berpautan dengan budaya, nilai dan norma yang meningkat pada status social yang diteliti”.

## **E. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi tempat yang penyusun ambil untuk Tugas Akhir dengan meneliti hotel tersebut, berlokasi di Padma Hotel Bandung yang bertempat di Jl. Ranca Bentang No. 56-58, Cimbuleuit , Cidadap, Jawa Barat 40142 – Indonesia.

### **2. Waktu Penelitian**

Lalu rentang waktu Penyusun dalam meneliti di Padam Hotel Bandung ialah dari bulan Agustus – Desember 2019.