

**PELAYANAN BUTLER
DI PADMA HOTEL BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma III
Program Studi Manajemen Divisi Kamar
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

AYUDINA NOERFADILLA RIZKY
Nomor Induk : 201621370

**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

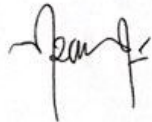
JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PELAYANAN BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG

NAMA : AYUDINA NOERFADILLA RIZKY
NIM : 201621370
PROGRAM STUDI : MANAGEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN : HOSPITLITI

Bandung,2020

Pembimbing I,



Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM.Par.
NIP. 19650814 199703 2 002

Bandung,2020

Pembimbing II,



Wisanggeni Agus Privanto, S.E., MM. Par.
NIP. 19840423 201902 1 001

Bandung,2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ayudina Noerfadilla Rizky
Tempat/Tanggal Lahir : Sumedang, 26 Desember 1998
NIM : 201621370
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“PELAYANAN BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung,

Yang membuat pernyataan,



Ayudina Noerfadilla Rizky

NIM : 201621370

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan harapan dan tepat pada waktunya dengan judul **“PELAYANAN BUTLER DI PADMA HOTEL BANDUNG”**. Penulisan tugas akhir ini disusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh studi pada program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dukungan dan pengarahan dari banyak pihak demi menghadapi beberapa hambatan dan kesulitan, oleh itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki BA., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Ibu Wanti Arumwanti, S.Sos., MM Par. Selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga penyusunan usulan penelitian ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

6. Bapak Wisanggeni Agus Priyanto, SE., MM Par. Selaku Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga penyusunan usulan penelitian ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar, khususnya Pengajar Program Studi Manajemen Divisi Kamar, yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan selama penulis menjalankan studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
8. Bapak Nandang Suryana selaku General Manager Padma Hotel Bandung.
9. Bapak Abdul Bazid selaku Asisten Human Resources Manager di Padma Hotel Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
10. Bapak Rinaldi Ahmad Nuari selaku Koordinator Butler di Padma Hotel Bandung yang sudah membantu Penulis dalam memberikan sejumlah informasi yang dibutuhkan.
11. Bapak Ubit Yudiyanto dan Ibu Iis Masriyah juga adik-adik yang sudah sangat membantu dalam finansial, menyemangati dan mendukung penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh mahasiswa/i semester 6 Manajemen Divisi Kamar Angkatan 2016, khususnya mahasiswa/i 6B yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Keluarga Cemara selaku teman-teman terdekat penulis yang sudah memberikan bantuan, motivasi, serta semangat yang berarti kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

14. Kepada pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, karena telah membantu dan mendorong penulis agar menyelesaikan Tugas Akhir dengan Baik dan Benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dari semua pihak yang ingin memberikan saran baiknya demi perkembangan positif bagi penulis.

Demikian tugas akhir ini penulis susun, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Bandung,

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	11
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN UMUM	14
A. Sejarah singkat berdirinya Padma Hotel Bandung.....	14
B. Klasifikasi Padma Hotel Bandung	17
C. Fasilitas Padma Hotel Bandung	18
D. Struktur Organisasi Department Kantor Depan di Padma Hotel Bandung	22
E. Tinjauan Umum Butler Service Attendance	32
F. Tinjauan Pelayanan Butler Bagian Kantor Depan di Padma Hotel Bandung	33

G. Tinjauan Pelayanan Butler Bagian Tata Graha di Padma Hotel Bandung.....	39
H. Tinjauan Pelayanan Butler Bagian Tata Hidang di Padma Hotel Bandung...	42
BAB III ANALISIS PERMASALAHAN.....	45
A. Analisa Pelayanan Butler yang diberikan bagian Kantor Depan di Padma Hotel Bandung.....	46
B. Analisa Pelayanan Butler yang diberikan bagian Tata Graha di Padma Hotel Bandung	49
C. Analisa Pelayanan Butler yang diberikan bagian Tata Hidang di Padma Hotel Bandung	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61
BIODATA	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Keluhan Tamu kepada Butler di Padma Hotel Bandung.....	5
2.1 Jenis, Jumlah dan Harga Kamar di Padma Hotel Bandung	19
2.2 Detail Kapasitas <i>Meeting Room</i> Padma Hotel Bandung.....	21
2.3 Total Karyawan Department Kanto Depan di Padma Hotel Bandung	25
2.4 Pembagian Jam Kerja <i>Staff</i> Butler di Padma Hotel Bandung	26
2.5 <i>Background</i> Pendidikan <i>Staff</i> Butler di Padma Hotel Bandung.....	26
2.6 Masa Kerja <i>Staff</i> Butler di Padma Hotel Bandung	27
2.7 Usia <i>Staff</i> Butler di Padma Hotel Bandung.....	27
2.8 Tanggapan Butler tentang Pelayanan yang diberikan bagian Kantor Depan di Padma Hotel Bandung	34
2.9 Tanggapan Tamu tentang Pelayanan yang diberikan bagian Kantor Depan di Padma Hotel Bandung	37
2.10 Tanggapan Butler tentang Pelayanan yang diberikan bagian Tata Graha di Padma Hotel Bandung	40
2.11 Tanggapan Tamu tentang Pelayanan yang diberikan bagian Tata Graha di Padma Hotel Bandung	41

2.12	Tanggapan Butler tentang Pelayanan yang diberikan bagian Tata Hidang di Padma Hotel Bandung	43
2.13	Tanggapan Tamu tentang Pelayanan yang diberikan bagian Tata Graha di Padma Hotel Bandung	44

Daftar Gambar

Gambar	Halaman
2.1 Logo Padma Hotel Bandung	16
2.2 Struktur Organisasi Department Kantor Depan Di Padma Hotel Bandung.....	24

Daftar Lampiran

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara	61
2. Surat Pengantar Kuesioner Kepada Tamu Padma Hotel Bandung	62
3. Kuesioner kepada Butler Padma Hotel Bandung	63
4. Kuesioner kepada Tamu Padma Hotel Bandung	67

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Penerbit: PT. Perca
- Arief, Abd. Rachman. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Penerbit: Yogyakarta Graha Ilmu.
- Darsono, Agustinus. (2003). *Kantor Depan Hotel "Hotel Front Office"*. Jakarta: PT. Gasindo.
- Dimiyati, Aan Surachlan. (2002). *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: PT Anem Kosong Anem.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2004). *Manajemen*, Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S. P. (2010) *Manajemen Sumber Daya Alam, Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Raksa.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. Prentice. New Jersey.
- Rai Utama, I Gusti Bagus Dan Ni Made Eka Mahadewi. (2012). *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Penerbit: CV Andi Offset.
- Satori, Djam'an, Aan Komariah Dan Riduwan. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit: Alfabeta CV.
- Sugiarto, Endar. (2004). *Operational Kantor Depan Hotel*. Penerbit: Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta CV.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan research and development*. Penerbit : Alfabeta CV.

Sulastiyono, Agus. (2002). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Penerbit: Alfabeta CV.

Soenarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta : Andi

Suwithi, Ni Wayan & Cecil Erwin Jr. Boham. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Penerbit: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.

Boy, Erorejo. (2017). *Butler Service*. <https://erorejoboy.blogspot.com/2017/07/butler-service-terjemahan-dan.html>.