

## KARAKTERISTIK LAYANAN BUTLER PADA HOTEL KONVENSIONAL DAN HOTEL BUTIK ATAU VILLA

PUTU GEDE EKA DARMAPUTRA

ekadarmaputra@yahoo.com

Program Studi Manajemen Divisi Kamar ,STP Nusa Dua Bali

Jl Darmawangsa kampil , Nusa Dua

### ABSTRAK

*Butler memberikan pelayanan yang pribadi kepada para tamu sehingga pelayanan butler diantara satu hotel dan hotel lainnya sangat bervariasi. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk memahami pelayanan yang diberikan oleh butler dan secara khusus membandingkan pelayanan butler pada hotel konvensional dan hotel butik atau villa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi dan wawancara terhadap key informant yang terdiri dari butler, manajer hotel dll. Selain itu data hasil dari survey juga digunakan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesamaan dan perbedaan dalam tugas-tugas yang dikerjakan oleh butler pada hotel konvensional dan butler pada hotel butik atau villa.*

**Kata Kunci :** *butler, layanan butler, layanan pribadi , hotel*

### ABSTRACT

*Butler provides personal services to the guests so that butler service from one hotel to the other hotels is very varied. Therefore this study aims to understand the services provided by the butler and specifically compare the butler service in conventional and boutique hotels. This study uses a qualitative descriptive approach, where data collection is done by administering questionnaire, and making observations and interviews with key informants comprising of hotel managers, hotel staff, butlers, etc. Research results indicate that there are similarities and differences in the tasks performed by butler in conventional hotel and butler in the boutique hotel or villa.*

**Keywords:** *butler, butler Service, personal service, hotel*

## PENDAHULUAN

Pelayanan Butler merupakan trend pelayanan di hotel maupun villa dewasa ini. Beberapa hotel berbintang maupun villa sepertinya bersaing dan berlomba-lomba dalam memanfaatkan keberadaan Butler ini dalam menarik tamu untuk menginap di tempat mereka. Konsep layanan Butler yang ada di hotel berbintang dan Villa biasanya mempunyai satu filosofi yaitu detil, pribadi dan prima. Walaupun mempunyai filosofi yang sama ternyata jenis layanan yang diberikan kepada tamu pada semua hotel tidak selalu sama, tetapi tentu ada hal yang menarik yang bisa ditarik garis lurus yang menyatakan bahwa itulah layanan Butler sesungguhnya. Di hotel berbintang layanan butler hanya diterapkan pada sebagian kecil area sedangkan di Villa hampir semua bagian mengaplikasikannya. Villa bisa merupakan bagian dari hotel butik adalah jenis usaha akomodasi yang memiliki beberapa karakteristik; (1) skala kecil dengan jumlah kamar 10-60 kamar, (2) arsitektur khas ( bertema), (3) pelayanan yang unik, (4) harga lebih mahal dari hotel konvensional, (5) menawarkan suasana yang tenang, (6) pelayanan yang personal, dan (7) memberikan pengalaman budaya lokal yang sangat berkesan.

Konsep pelayanan villa adalah personalized service dan bukan standardized service. Personalized service merupakan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan tamu sebagai suatu individu yang unik seperti pelayanan di Departemen Kantor Depan saat menerima tamu tiba maupun untuk tamu berangkat tentu dapat dibedakan perlakuannya. Contohnya saat menerima Check-in untuk tamu yang pertama kali datang dan repeater akan berbeda, dimana tamu repeater akan diberikan pelayanan lebih begitu juga tamu-

tamu minoritas, orang tua dan anak-anak. Begitu juga ketika tamu makan di restoran, pihak hotel dapat mengetahui lebih awal dan spesifik menu yang diinginkan oleh tamu. Dalam penyajian menu breakfast antara satu tamu dengan yang lainnya seperti rasa, waktu penyajian maupun tempat, tergantung dari keinginan tamu masing-masing. Sedangkan standardized service adalah pelayanan yang memperlakukan semua tamu memiliki kebutuhan dan keinginan yang sama sehingga kecenderungannya pelayannya bersifat generik. Contohnya setiap tamu yang check in diterima di tempat yang sama, berdiri di depan counter seperti yang terjadi di hotel hotel selama ini. Begitu juga penyajian breakfast untuk tamu diarahkan pada satu restoran yang waktu bukanya ditentukan oleh hotel. Jadi konsep personalized service sangat cocok diterapkan pada villa dengan karakteristik tersebut di atas yang pelayannya lebih dikenal dengan nama butler.

Butler bertanggungjawab mengelola semua layanan dari tahap pra-kedatangan, kedatangan, tinggal dan keberangkatan. Pada tahap pra-kedatangan, Butler berfokus pada identifikasi profil tamu, memeriksa semua fasilitas di dalam vila dan menyiapkan segala fasilitasnya. Pada tahap kedatangan, Butler menyambut tamu, me register, dan mengantar para tamu untuk mengetahui semua fasilitas vila. Sementara pada tahap meng huni / tinggal, Butler membantu tamu untuk mengatur program sehari-hari seperti makan, berwisata, berekreasi dan bertujuan untuk memastikan kepuasan. Dan pada tahap terakhir, Butler akan mempersiapkan kegiatan keberangkatan, seperti menyiapkan rekening transaksi pembayaran, membantu mengepak koper tamu dan memberikan salam perpisahan yang mengesankan untuk mengundang para tamu untuk datang lagi lain kali. Karakteristik dari jasa yang diberikan oleh Butler adalah rinci, tidak boleh ada

kesalahan. Dan detail, lebih personal, dan tentunya mengacu pada pelayanan yang prima. Layanan detail merujuk seperti inspeksi vila sebelum kedatangan tamu, selalu membuat pemeriksaan ganda semua produk sebelum menjualnya atau melepaskannya kepada para tamu, dan periksa semua layanan yang akan diberikan pada tamu sehingga kita bisa mendapatkan umpan balik. Layanan personal berarti memperlakukan setiap tamu sebagai individu yang unik. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai tamu individu disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan sesuai dengan ciri ciri tersebut. layanan prima adalah terkait dengan melakukan hal-hal biasa dalam cara yang luar biasa dengan konsep WOW untuk para tamu. Praktik layanan pelayan di hotel atau villa muncul untuk mengantisipasi pergeseran ekspektasi tamu dari layanan berkelompok/massal ke layanan privasi. terhadap kebutuhan dan keinginan. Intinya bahwa kebutuhan dan keinginan tamu terfokus pada masalah privasi. Privasi tamu hanya dapat dicapai melalui layanan personal di mana tamu memerlukan orang yang bisa dihubungi dan menghubungi setiap saat (24 jam). Akibatnya, tamu tidak ingin melakukan kontak dengan terlalu banyak karyawan. Untuk menyediakan layanan tersebut, Butler yang terlatih dengan baik diperlukan untuk mengantisipasinya. Sehingga diperlukan pemikiran untuk mengantisipasi terhadap pertumbuhan kebutuhan Butler. Posisi ini diharapkan agar dapat memahami filosofi layanan Butler seperti akrab dengan budaya tamu, memahami etika internasional, dan juga pengetahuan produk dari front office, housekeeping, produksi makanan, makanan dan minuman jasa, bisnis, wisata, dan spa. Para pelayan yang mengerti personalized service seperti ini sangat diperlukan di hotel, vila, industri swasta, rumah mewah, kapal pesiar, rumah keluarga kerajaan, dan banyak lainnya.

Pelayan personalized service ini dapat diberikan oleh seorang yang memiliki banyak keahlian (multiskill). Pelayan ini disebut dengan Butler. Jabatan ini menguasai bidang front office, housekeeping, dan food and beverage service. Dengan memiliki keahlian yang banyak tersebut maka tamu dalam kondisi tertentu, bisa dilayani oleh hanya seorang Butler. Dan bila pelayanan tersebut jumlahnya banyak dan harus dilakukan dalam waktu yang bersamaan, maka Butler dapat bertindak sebagai koordinator pelayanan.

Demikian penting layanan yang diberikan Butler, tetapi ternyata tidak semua hotel dan villa yang mempunyai Butler mempunyai acuan jenis layanan. Tidak adanya pedoman seperti layanan apa saja yang dapat mereka berikan pada tamu yang benar. Setiap hotel dan villa mempunyai kebijakan yang berbeda beda, tetapi bagaimanapun hotel atau villa itu dikelola, butler akan mempunyai fungsi yang hampir sama. Berdasarkan dari hal diatas, maka kami bermaksud untuk melakukan penelitian untuk mengidentifikasi layanan butler yang seharusnya mereka berikan pada tamu sebagai suatu fungsi layanan butler di Bali. khususnya di Kabupaten Badung dan tidak tertutup kemungkinannya akan berkembang di beberapa daerah.

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan pendekatan deskriptif kualitatif akan menggambarkan suatu fenomena dan fakta di lapangan kemudian di kaitkan dengan fenomena lain melalui interpretasi layanan yang terjadi di villa maupun hotel dewasa ini. Lokasi Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Badung, Pulau Bali, dengan pertimbangan relatif banyaknya villa maupun hotel yang menerapkan layanan kepada tamu. Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata terkenal di Indonesia

dengan jumlah Hotel Konvensional dan hotel Butik di Bali yang relatif tinggi. Dalam memperoleh data dilakukan dengan Teknik Pengumpulan Data dengan cara melakukan observasi dan wawancara selanjutnya akan diolah dengan metode diatas dengan menerapkan metode snow ball sistem. Adapun Hotel Konvensional dan Hotel Butik yang dijadikan responden adalah 42 termasuk Villa. Deskriptif Kualitatif merupakan teknik analisis data yang akan berguna untuk menggambarkan secara menyeluruh layanan yang ada di Hotel Konvensional dan Hotel Butik maupun Villa di Kabupaten Badung Bali sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan setelah melalui observasi dan perbandingan dari data yang ada. Dalam analisis ini akan lebih banyak dipaparkan aplikasi dari fungsi fungsi Butler pada masing masing hotel dengan acuan siklus tamu yakni Siklus Pre Arrival Siklus Arrival Siklus Stay dan Siklus Departure

#### TINJAUAN PUSTAKA

Butik hotel juga sudah merambah sebagai industri penginapan. Hotel butik mempunyai karakteristik yang sedikit berbeda, ini dapat dilihat dari ukuran hotel, pasar tamu hotel, harga yang ditawarkan, juga jenis pelayanannya. Boutique Hotel adalah istilah yang dipopulerkan di Amerika bagian Utara dan Inggris untuk menggambarkan suatu keintiman, kedekatan, biasanya digunakan pada hotel mewah atau pada lingkungan khas. Hotel butik membedakan diri dari rantai hotel yang lebih besar / bermerek dari hotel dan motel dengan menyediakan akomodasi dan pelayanan pribadi / fasilitas. Kadang-kadang dikenal sebagai "desain hotel" atau "hotel gaya hidup" Biasanya hotel butik dilengkapi dalam suatu tema, gaya dan / atau dengan cara aspiratif. Meskipun biasanya jauh lebih kecil dari hotel

utama, sering berkisar 3-100 kamar tamu, beberapa pusat kota hotel butik mungkin memiliki beberapa ratus kamar. Butik hotel biasanya berdiri sendiri dan karena itu jarang ditemukan di antara rantai besar dari bisnis kelompok hotel. Fasilitas Kamar tamu dan suite dapat dilengkapi dengan telepon dan Wi-Fi Internet, AC, kulkas kecil dan sering juga TV kabel, tapi juga mungkin tak satu pun dari ini, Artinya ada hotel butik yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas tapi ada juga tanpa fasilitas tergantung dari tema yang dianut oleh perusahaan tersebut.. Suasannya berfokus pada ketenangan dan nyaman daripada kebisingan. Layanan tamu diberikan 24-jam oleh staf hotel. Banyak butik hotel mempunyai fasilitas makanan, dan mayoritas menawarkan bar dan lounge yang mungkin juga terbuka untuk masyarakat umum. Meskipun banyak timbul berbagai definisi, popularitas istilah dan konsep butik telah menimbulkan sedikit permasalahan tentang istilah. Karena Butik hotel mempunyai sifat yang unik dan biasanya telah dioperasikan oleh individu atau perusahaan dengan jumlah kecil Hotel butik yang khas dapat dibagi dalam banyak aspek, seperti lokasi hotel, jenis layanan yang mereka tawarkan, desain hotel, pasar, harga dan jenis tamu juga jumlah kamar. Seperti banyak mempublikasikan penelitian paling butik hotel yang terletak di daerah terpencil tidak hanya di kota, mount atau resor tapi mendistribusikan di berbagai bidang. Jenis layanan yang ditawarkan hotel yang dipersonalisasi. Ini berbeda dengan hotel konvensional yang menawarkan layanan standar. Berdasarkan desain hotel butik, yang khas dan unik adalah untuk menentukan keuntungan dengan pesaing mereka. Hal yang berbeda ini dimaksudkan untuk menciptakan kehangatan dan keakraban suasana di hotel ini. Desain hotel butik dapat bersifat modern atautah tradisional. Mengenai jumlah kamar yang ada, Boutique Hotel biasanya memiliki

ruangan tidak begitu banyak, bisa kurang dari 100. Biasanya, hotel butik dengan kategori skala kecil, 30-60 ruangan. Dalam Boutique Hotel layanan yang ditawarkan adalah sangat pribadi. Layanan pribadi adalah pelayanan didasarkan pada keramahan di antara tamu sebagai individu yang unik dengan staf hotel dan kemampuan staf hotel lebih dari satu keterampilan (Multi Skilling). Pasar target Boutique Hotel adalah pasar khusus. Biasanya tamunya berasal dari kategori moderat di atas karena harga kamar juga biasanya mahal. Villa merupakan sebuah tempat tinggal yang disewakan yang menyerupai rumah didalamnya terdapat kamar tidur, ruang tamu, taman, dapur serta kolam renang pribadi. Pembangunan villa banyak berkembang di daerah pegunungan dan dekat dengan pantai karena iklim daerah tersebut cenderung berhawa sejuk dan jauh dari keramaian. Villa merupakan contoh hotel butik yang berkembang saat ini yang banyak menerapkan layanan personalized. Konsep layanan ini akan dilaksanakan oleh staf hotel yang memiliki kemampuan menangani keperluan tamu dengan banyak ketrampilan. Staf yang dimaksud adalah Butler. Salah satu usaha penginapan yang menjadi trend saat ini dan menjadi bisnis yang berkembang pesat bagi para pengusaha jasa akomodasi adalah villa. Hal ini dikarenakan villa lebih mengutamakan kenyamanan dan privacy tamu menginap di samping fasilitas villa yang menyerupai hotel berbintang dan lokasinya biasanya berada di daerah wisata.

Butler adalah orang yang bertugas untuk melayani kegiatan tamu secara menyeluruh terkait dengan keinginan dan kebutuhan tamu. Butler merupakan orang yang pertama kali mengetahui keinginan tamu sebelum tamu mengatakannya. Dalam kegiatannya Butler biasanya akan menjadi satu dengan kegiatan kebersihan properti hotel walaupun pada operasionalnya Butler

akan berfungsi juga di kegiatan lainnya seperti menyiapkan dan menyajikan makanan maupun minuman, pencucian pakaian tamu, layanan antar jemput tamu, spa maupun yang lainnya. Dalam arti kata lain bahwa seorang butler mempunyai talenta lebih dari satu sehingga menjadikan butler ini asisten pribadi tamu tersebut.

Dalam peranannya sebagai personal assistant, maka seorang butler harus bisa mengantisipasi kebutuhan tamu tanpa perlu menunggu tamu menyampaikannya. Beberapa kegiatan layanan butler meliputi kegiatan di hotel butik, kapal pesiar, dan juga spa. Dalam buku professional butler dinyatakan bahwa layanan pertama kali seorang butler adalah menyapa tamu saat datang, mendaftarkan tamu, menawarkan layanan membongkar barang bawaan termasuk juga permintaan langsung terkait dengan layanan di hotel. Kegiatan ini akan berlanjut selama dia tinggal, dan juga saat tamu tersebut meninggalkan hotel.

Sedangkan kegiatan Butler di kapal pesiar pada dasarnya juga membantu tamu untuk membongkar dan mengepak barang bawaan tamu, menawarkan room service, laundry dan juga menyiapkan sensasi kamar mandi tamu. Termasuk juga layanan menyemir sepatu tamu. Sedangkan layanan di SPA pada umumnya adalah bahwa seorang butler akan menjadi seorang arsitek agar bisa memberikan pelayanan yang luar biasa terkait dengan keinginan tamu merasakan relaksasi dan pengalaman spa. Layanan butler tersebut, akan terbagi menjadi empat phase berdasarkan siklus tamu, dimana fungsi butler adalah mengacu pada kegiatan mendapatkan riwayat kunjungan tamu, menangani permintaan tamu, menangani penjualan outlet hotel, mengantisipasi kebutuhan tamu, menyimpan data tamu termasuk juga mengorganisir aktivitas dan keperluan tamu. Sehingga demikian banyaknya fungsi dari

butler akan diperlukan suatu kualifikasi untuk menjadi seorang butler.

Butler service merupakan bentuk layanan terbaru yang berkembang akhir akhir ini sesuai dengan tuntutan jaman, Munculnya layanan butler bisa dimengerti mengingat kondisi layanan yang mengharuskan adanya inovasi apalagi dalam industri pelayanan seperti perhotelan. Ide layanan butler baru muncul karena adanya keinginan memberikan kepuasan secara maksimal kepada tamu. Seorang tamu akan mendapatkan pelayanan yang personal attention kalau petugas yang dihadapinya selama tinggal di hotel selalu saja petugas yang sama, artinya tamu tidak menginginkan dilayani oleh banyak orang.

Ive (2000) dalam *Achieving Excellence in guest service* menjelaskan bahwa layanan yang terjadi di hospitality industri akan mengacu pada layanan yang bersifat excellence, yakni melaksanakan hal yang biasa tetapi dengan cara yang luar biasa. Dalam konsep yang ditulis oleh Ive menyatakan bahwa setiap villa atau hotel berhak untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebijakan hotel bersangkutan dengan harusnya layanan yang diberikan agar konsisten, tidak berubah ubah.

Darmawijaya, (2008) dalam *professional Butler* menjelaskan bahwa ada empat peranan butler yaitu sebagai Chief male servant, sebagai seorang liasion, sebagai all can do man dan juga sebagai villa manager. Setiap hotel atau villa juga berhak untuk memilih salah satu atau lebih dari satu, konsep yang mana yang akan dipakai di perusahaannya. Dan yang terpenting adalah semua konsep tersebut akan memberikan kepuasan kepada tamu sesuai dengan filosofi customer.

Sudiksa (2007) dalam penelitiannya menjelaskan banyaknya layanan yang ada tetapi dapat disimpulkan bahwa layanan di Hotel Boutique semuanya mengacu pada

layanan yang personalized. Sugiarto (2004) menyatakan bahwa butler attendance adalah karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik dalam bidang front office, housekeeping maupun food and beverage. Darkwins dan Watcon menyatakan bahwa the butler is a multi skilled professional trained to assist all department within the hotel. Berdasarkan hal diatas dinyatakan bahwa butler merupakan karyawan yang memiliki keahlian lebih/ multi dalam bidang pelayanan terhadap tamu

Jenis jenis layanan Butler menurut magnum Butler ada 2 macam yaitu Full Butler Service dan Semi Butler Service. Full Butler Service dapat terbagi 2 lagi yakni : Private Butler Sebuah villa dilayani oleh seorang butler. Tamu menyampaikan segala kebutuhan pada butler yang sama. Butler mengetahui karakteristik tamu tersebut lebih dalam, termasuk apa yang menjadi kesukaannya sehingga akan menjadi input positif bagi semua untuk meningkatkan pelayan di kemudian hari Stay Over Night Butler memberikan pelayanan 24 jam apabila diperlukan selama tamu menginap. Butler akan disediakan akomodasi khusus oleh perusahaan agar dapat emmberikan pelayanan yang sepenuhnya.

## PEMBAHASAN

Dalam kenyataannya, dari hotel konvensional, hotel butik dan juga villa yang ada di kabupaten Badung hampir semua memberikan layanan butler walaupun tidak semua hotel tersebut ada jabatan butler secara khusus di dalam organisasinya. Dari semua layanan butler tersebut, akan dicari persamaan dan juga perbandingan dengan beberapa teori sehingga terakhir akan didapat suatu rekomendasi layanan minimal yang hendaknya bias diberikan pada tamu tamu. Responden berjumlah 42 sarana akomodasi

yang terbagi menjadi 14 hotel konvensional, 14 hotel butik dan sisanya villa. Hotel hotel konvensional yang diteliti meliputi 14 hotel Ayodya Hotel, Melia Bali Spa and resort, Grand Hyatt Bali, Nusa Dua Beach Hotel, Inter continental, Santika Premiere, Villa Sofitell Seminyak, Hotel Sheraton Laguna, Ramada Bali, Ayana, Ramada, Kuta Royal & Regency, Bali Padma Hotel, The Patra, Discovery kartika Plaza Hotel Butik yang diteliti meliputi 14 hotel Villa Kayu Manis Nusa Dua, St Regis Hotel, The Bale, Bvlgari, The Samaya Seminyak, Royal Kamuela, Four Season Jimbaran, Alila Uluwatu Jimbaran, The Kayana, Club the Legian, Bali Khama Hotel, Amanusa, The Allessian Villa Kayu Manis Jimbaran Villa yang diteliti meliputi 14 Villa yaitu Villa Waru, Sinaran Surga Villa, Villa O Surga, Villa Kevala, Taman Caliantra, Vila bayuh Sabha, Villa Jerami, Grand Bali Mulia Villas, Vila seminyak lagoon and spa, Villa seminyak bali, Grand Akhyati Villas, Villa Indah, Vila De Daun, Kubu manggala Villas.

Secara umum layanan butler mampu memberikan informasi dengan baik. Ini ditunjang dengan pemahaman terhadap jenis layanan dan fasilitas yang disediakan dan sebagai pusat informasi. Dapat dilihat bahwa tugas butler dapat berkomunikasi, paham ttg produk, peduli pada lingkungan, mentaati peraturan, membaca log book, mengetahui peranan jika terjadi keadaan darurat menyediakan informasi penting, sehingga semua hotel maupun villa memang mewajibkan semua karyawannya khususnya butler maupun dalam layanannya sebagai sumber informasi, baik informasi dalam hotel maupun di luar dari hotelnya. Dari 42 responden, hampir semuanya memiliki butler hanya beberapa hotel saja yang secara organisasi tidak mempunyai butler. Layanan Butler tetap akan mereka terima tapi tentunya dengan permintaan dari tamu (on request

). Biasanya hotel yang memiliki butler secara khusus adalah hotel butik dan juga villa. Tetapi tidak tertutup kemungkinan hotel konvensional juga mempunyai butler dalam organisasinya. Contohnya adalah Hotel Grand Hyatt Bali, Nusa Dua Beach Hotel. Pada siklus Arrival menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan sudah diterapkan oleh ketiga komponen diatas. Hanya saja terlihat di villa pendaftaran tamu termasuk juga penjelasan program yang dimiliki oleh villa belum begitu jelas di informasikan. Saat pendaftaran butler biasanya tidak terlibat tetapi pendaftaran biasanya akan dilaksanakan oleh Villa Manager ataukah atasan di vila tersebut. Butler lebih banyak menunggu dan menyiapkan teknis di lounge. Cukup berbeda dengan tindakan butler di hotel konvensional dan hotel butik.

Kegiatan butler dalam siklus tamu tinggal (stay) dimana dari 36 katagori ternyata semuanya mendapatkan prosentase lebih besar dari 90%. Ini menunjukkan bahwa hamper semua layanan di hotel dapat diterapkan dalam layanan butler. Cuma untk penanganan baby sitting dan komponen minta ijin ke tamu saat meninggalkan tugas (shift) lebih banyak dilakukan butler yang ada di Villa. Butler hanya boleh meninggalkan tempat tugasnya apabila sudah diijinkan oleh tamu di villa tersebut, karena setelah butler meninggalkan villa tidak akan ada butler pengganti untuk shift berikutnya. Butler baru akan datang keesokan harinya, sehingga layanan akan diselesaikan sebelum butler meninggalkan villa. Dari hasil diatas terjadi Seorang butler pada dasarnya bertanggung jawab untuk menyediakan makanan dan minuman dengan cara yang ramah dan sopan. Selalu berusaha untuk menjaga keefisienan secara maksimal dan mempromosikan tim kerja yang baik diantara seluruh karyawan. Mengetahui dan mengobservasi dan melaksanakan kebijakan,

standard an prosedur yang telah ditetapkan oleh atasan.

Penanganan saat Pre Arrival dilaksanakan sebagian petugas di departemen Kantor Depan. Pada hotel konvensional hamper seluruh kegiatan yang berhubungan dengan informasi awal, kemudian dilanjutkan dengan pemesanan saana akomodasi dikerjakan di seksi reservasi yang merupakan bagian dari departemen kantor depan. Ini tidak dapat dipungkiri lagi karena interaksi pertama tamu dengan hotel itu berada di departemen kantor depan. Telpon masuk maupun penanganan website yang merupakan jalur masuk tamu hotel harus pertama ke melalui kantor depan. Setelah data diterima dan terjadi kesepakatan maka tugas mereka mendistribusikan laporan / informasi terkait dengan koresponden tamu pada departemen / seksi terkait di hotel tersebut.

Di hotel konvensional, pelayanan akan semakin kompleks, hamper semua layanan dapat diterapkan disini sepanjang sesuai dengan aturan hotel bersangkutan. Layanan saat stay, cenderung kearah pelayanan di kamar dan makan minum tamu. Disinilah peran butler untuk bias menunjukkan kualitasnya agar berbeda dari hotel yang lain> kesempatan membuat kesan pada tamu bias ditunjukkan pada kegiatan open bed ( turn down service. Beberapa hotel menganggap tun down service merupakan hal yang biasa tapi untuk hotel yang jeli justru turn down service ini merupakan kesan terakhir yang sangat berkesan dari tamu. Dituntut kreatifitas agar tidak membosankan penataan kamar tidur tamu akan memberikan dampak yang sangat positif . Perlu pemahaman bahwa turn down service merupakan salah satu budaya tamu dimana butler berkewajiban mengundang tamu agar dapat menikmati tidurnya dengan suasana yang sangat menyenangkan. Kegiatan turn down service adalah kegiatan yang memadukan unsure

unsure yang ada dalam kamar tamu agar tamu merasakan sensasi dan pengalaman yang sangat private. Perpaduan yang dilaksanakan oleh hotel tersebut khusus untuk sebagian besar hotel konvensional adalah tetap sesuai standar, dengan lipatan bed sheet yang hamper mirip sepanjang waktu. Justru ini akan menjadi boomerang bagi hotel karena hal tersebut akan membuat tamunya menjadi bosan, dengan pelayanan yang generic. Padahal mereka justru menginginkan pelayanan yang personal. Begitu juga pelayanan saat menikmati makan dan minum, juga merupakan layanan saat siklus stay, memang hotel hotel konvensional sangat memanjakan tamunya di tempat tersebut. Mereka memberikan tempat khusus bagi tamu yang terpisah dengan tamu umum, dengan fasilitas yang khusus juga. Adanya akses khusus bagi tamu yang dilayani butler tapi tetap saja waktu makan dan minum sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tidak bias ditentukan oleh masing masing tamu. Adanya keinginan memberikan makanan yang berlimpah dengan varian minuman yang berbeda beda merupakan slaah satu keunggulan layanan butler di hotel konvensional.

Hotel mempunyai private check out., playanan spa eksklusif,, Pelayanan butler seperti menyajikan makanan, tea dan meyiapkan mandi tamu hanya diperuntukkan kepada kelas tamu yang khusus. Tidak semua kamar mendapat layanan tersebut. Penanganan informasi awal, termasuk reservasi biasanya dilakukan oleh petugas khusus yang ada di hotel yakni bagian reservasi. Dimana setelah terjadi kesepakatan pemesanan maka data tamu tersebut akan dilaporkan oleh reservasi beberapa hari sebelum tamu check in, cenderung sama dengan penanganan reservasi tamu umumnya. Pengepakan ( Packing Luggage ) lebih banyak ditawarkan pada tamu untuk membungkus

barang bawaan khususnya oleh oleh atau barang yang di beli tamu diluar hotel. Jarang butler menawarkan pengepakan pakaian tamu yang ada di lemari, kamar mandi untuk dirapikan dan dimpan kembali dalam koper dan siap untuk dibawa pergi. Penataan untuk butler seperti ini memerlukan keahlian khusus bagaimana menata dalam suitcase jas, dasi, cosmetic case, belt, sepatu, vest, pakaian dalam, kemeja dan sebagainya dalam satu suitcase. Terakhir pemeriksaan bill tamu tetap akan dilayani oleh cashier Kantor Depan walaupun dibantu oleh butler. Termasuk juga pelayanan transportasi jika diperlukan seperti mengantar sampai ke airport.

Khusus di hotel butik, penanganan informasi tamu sebagian besar dilayani oleh butler dengan tugas khusus seperti menjadi order taker seperti di hotel Bvlgary. Pelayanan yang diberikan hotel butik lebih lengkap dibandingkan dengan hotel konvensional, mereka menjadi ujung tombak sumber informasi di hotel tersebut. Sedangkan di hotel amansa dan The Allessyian secara khusus memang tidak ada jabatan butler tetapi namanya adalah GSA ( Guest Service Attendant ) dan dalam layanan mereka memberikan layanan butler. Sedangkan pada phase Arrival, Penanganan tamu di hotel butik saat tamu tiba berawal dari penerimaan oleh butler di tempat khusus seperti di lounge dengan bekerjasama dengan departemen lain dalam penyajian pembuatan welcome drink. Semuanya sama seperti di hotel umumnya Cuma di hotel butik semuanya dikemas dengan apik dan rapi agar memberikan suatu nilai tambah kepada tamu. Penyajian welcome drink tidak terbatas pada orange juice kemasan malahan hotel butik sudah mulai berani memberikan welcome drink yang dibuat langsung dihadapan tamu, dengan buah yang segar yang dipilih oleh tamu saat ada penyajian buah buahan di lounge, ataukah sudah mulai menawarkan minuman

tradisional Bali. Disinilah keunggulan hotel butik yang pintar menggarap hati tamu sehingga tamu merasa diperlakukan sebagai suatu individu. Pelayanan saat Stay di hotel butik akan banyak terkait dengan aktifitas tamu dan juga property tamu. Diperlukan kemampuan untuk menjaga property tamu agar tidak hilang, rusak maupun salah penempatan. Khusus untuk barang bawaan tamu, ada banyak jenis jenis barang yang sering dibawa tamu sehingga dalam penempatannya di kamar haruslah ditempatkan sesuai dengan fungsinya. Di Four Season, seorang butler diwajibkan menjadi personal assistant tamu selama tamu tersebut menginap di hotel, mereka mengerjakan hamper semua pekerjaan di area yang ditinggali oleh tamu. Kemampuan petugas di hotel tersebut dimulai dari Front Office, Housekeeping maupun Food and Beverage. Dan tamu sangat senang dilayani oleh orang yang tetap stand by dan bias dihubungi kapan saja. Inilah keunggulan layanan butler di hotel tersebut.

Secara organisasi, jabatan Butler terbagi dalam 4 departemen yakni berada di bawah Front Office, Housekeeping, Villa maupun Sales Marketing ( kategori Lain lain ) . Walaupun ada dari hotel Konvensional maupun hotel Butik tidak memiliki secara khusus Butler tetapi dari sisi layanan mereka sudah melaksanakan layanan Butler. Dari 42 responden, sebagian besar layanan Butler di organisir dari departemen Front Office. Terbukti 40% masuk kategori organisasi Front Office. Ini dapat dipahami dari pelayanan yang lebih ayak sebagai sumber informasi, instruksi mengacu pada interaksi tamu dengan hotel dalam siklus tamu. Sedangkan untuk kategori Villa mencapai 38,09% yang lebih banyak masuk dalam organisasi Villa, biasanya ini terdapat pada Villa villa, dimana departemen tidak dipisah secara jelas. Sedangkan untuk organisasi Housekeeping dan Organisasi lainnya mendapatkan

prosentase 9,52 dan 2,39%. Satu satu hotel konvensional yang menempatkan butlernya secara organisasi dibawah Sales Marketing , dimana hotel tersebut menawarkan layanan Butler pada acara acara Wedding.

Berdasarkan hal diatas, bahwa layanan Butler tidak terbatas hanya pada organisasi diatasnya. Dengan filosofi Detail maka layanan yang ada cenderung kearah kegiatan yang terjadi di Front Office. Terlihat pada siklus Pre Arrival dan Arrival, seorang butler dituntut untuk dapat melakukan kegiatan seperti menangani informasi, pemesanan, pengecekan koresponden tamu, pengecekan profile tamu dan juga memeriksa guest preferences tamu. Dengan melakukan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan Front Office ini, diharapkan penanganan penerimaan tamu tiba, mendaftar sampai dengan menentukan kamar dapat berjalan dengan lancar. Pada elemen yang pertama yakni Display Professional Valet Standard terlihat bahwa bagaimana mereka dituntut agar menunjukkan cirri seorang Butler yang professional. Mulai dari keahlian berkomunikasi mulai dari penanganan informasi, reservasi, dan memberi salam , etika yang mendukung saat siklus tamu tiba.

Personalized merupakan filosofi yang kedua, dimana penanganan tamu dari awal hendaknya tidak sama, tidak dibuat generic. Seperti saat member salam pada tamu tentunya dengan menggunakan nama. Tindaklanjut penentuan kamar, waktu, jumlah dan sebagainya merupakan bagian dari unsure personalized. Terbukti penanganan pada elemen pelayanan tambahan dimana butler dituntut untuk selalu proaktif menawarkan pelayanan khusus juga semua layanan yang berhubungan dengan misi perusahaan. Dengan tidak meninggalkan tamu , semua informasi didapatkan , dikonfirmasi kembali agar tidak ada kesalahan dan tetap menjunjung tinggi privasi tamu. Terakhir

adalah Layanan Prima ( Excellent ) yang merupakan pilosofi layanan Butler . Terlihat pada elemen kompetensi layanan butler yakni Care of Guest Property. Menjadikan setiap layanan yang diberikan pada tamu lebih besar diterima. Setiap layanan akan menjadi prima jika dikemas dengan cara yang luar biasa. Layanan dimulai dari awal sampai terakhir yang terkait dengan property tamu haruslah mengacu pada kepuasan tamu. Penanganan property tamu sebenarnya mirip dengan pelayanan di hotel pada umumnya, seperti penanganan barang bawaan saat dating, saat tiba, berangkat. Tapi dengan sedikit kemas, dilakukan dengan cara yang sedikit berbeda maka bias memberikan kepuasan pada tamu. Kegiatan Unpacking Luggage saat tamu check in, Storing saat tamu tinggal dan juga melakukan packing luggage saat tamu akan check out ini merupakan salah satu contoh pelayanan excellent khususnya dalam penanganan barang bawaan tamu. Selain itu karena terkait dengan pembersihan ruangan, butler dapat memberikan pelayanan open bed ( turn down service ) saat malam hari dengan menampilkan cirri cirri khas hotel bersangkutan. Disinilah kejelian hotel butik dan villa memberikan pelayanan yang terbaik, dan sering diingat oleh tamu. Dengan jumlah kamar sedikit tentunya konsentrasi butler dalam menangani kamar kamar akan menjadi maksimal. Sedangkan pelayanan lain seperti shoe shine, penyajian makanan minuman, juga dapat dimaksimalkan dan disesuaikan dengan keunggulan hotel masing masing.

Dibeberapa hotel konvensional justru keunggulan yang diberikan adalah lebih banyak pada penanganan penyajian makanan dan minuman. Memeberikan varian varian yang berbeda, seperti menawarkan varian the special saat Tea Break, atau coffee break dengan sajian jenis jenis kopi yang berbeda dengan restoran lainnya.

## SIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan diatas maka dapat ditarik suatu kesimpulan yaitu :

1. Butler adalah petugas atau karyawan hotel yang bertugas menangani keinginan, kebutuhan dan juga harapan tamu secara menyeluruh dimana Butler merupakan orang yang pertamakali mengetahui keinginan tamu sebelum tamu memintanya. Menyeluruh mulai dari tamu datang sampai meninggalkan hotel, sesuai dengan siklus tamu. Dimana Interaksi Butler dengan tamu terjadi di hampir semua siklus tamu yaitu dari Pre Arrival, Arrival, Stay dan Departure. Kegiatan Butler biasanya akan menjadi satu dengan kegiatan kebersihan properti hotel walaupun pada operasionalnya Butler akan berfungsi juga di kegiatan lainnya seperti pendaftaran, informasi, menyiapkan dan menyajikan makanan maupun minuman, pencucian pakaian tamu, layanan antar jemput tamu, spa maupun layanan lainnya
2. Berdasar dari pemilahan departemen yang terkait bahwa karakteristik layanan butler berada di bawah departemen kantor depan, housekeeping khususnya pada hotel Konvensional dan Butik sedangkan mereka berada di bawah kordinasi departemen Villa pada sarana akomodasi villa. sedangkan hanya sebagian kecil saja berada pada departemen Sales & Marketing. Terbukti 50% dari seluruh responden butler berada di bawah Departemen Kantor Depan, 9,52% berada di Housekeeping sedangkan hanya 38,09% berada di departemen Villa.
3. Dan hanya 2,39% berada di bawah Departemen Lainnya. Dimana karakteristik layanan dipengaruhi oleh Departemen yang membawahnya.
3. Karakteristik layanan Butler di Hotel Konvensional relative banyak adalah penanganan penerimaan sampai dengan berangkat dan mengkhusus pada lokasi tertentu, Karakteristik layanan Butler di Hotel Butik dan Villa adalah lebih bersifat personalized
4. Biasanya di setiap Hotel mempunyai suatu Signature Service yang menjadi andalan dan distinct service antara 1 hotel dengan hotel lainnya, seperti ada hotel yang memberikan layanan dalam melayani tamu dalam menikmati beragam jenis teh.
5. Peranan seorang Butler adalah berperan sebagai Chief male Servant, Liason/Personal Assistant, Villa Manager, Image Builder, Source of Information dan juga sebagai All Can Do Man
6. Layanan Butler bersifat Detil, Personalized dan Excellent, Layanan Butler yang bersifat detil lebih banyak terkait pada persiapan penerimaan tamu dimana informasi tentang tamu harus mereka dapatkan untuk menghindari kesalahan penyebutan nama, penentuan kamar yang tepat, kelengkapan amenities/ fasilitas dalam kamar/villa yang disesuaikan dengan guest preferences tamu ketika mereka menginap sebelumnya. Layanan butler yang bersifat personalized lebih banyak terkait dengan bagaimana butler memperlakukan seorang tamu sebagai suau individu yang unik yang mempunyai kebutuhan, keinginan dan ekspektasi yang berbeda satu dengan

yang lainnya. Dibutuhkan kemampuan butler yang cepat tanggap, mempunyai niat untuk melayani agar tamu merasa dilayani dengan tulus. Layanan butler yang bersifat excellent lebih banyak terkait pengemasan layanan yang diberikan oleh butler yang dilakukan dengan cara yang luar biasa akan memberikan kesan mendalam dan prima.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Sudhir, A. 2<sup>nd</sup>, Hotel Front Office, Training manual. Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited , New Delhi
- Darmawijaya, I.G., & Darmaputra, P.G.E. 2008 Professional Butler, Denpasar: Bali Hotel School
- Djanuraga, IG KA, 1983, Penerimaan Tamu . Nusa Dua : Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata
- Gronroos dan Tjiptono. 2001. Prinsip prinsip Total Quality Service : Yogyakarta : Andi Offset
- Ive, J. 2000, Achieving Excellence in Guest Service , Sidney
- Ive J. 2002, Achieving Success in Guest Service, Bali,: Interpersonal Skill Training Program for Butler Student Work Book
- Kasavana, M.L. 1981 Effective Front Office Operations, New York : A. CBI Book
- Steadmon E.C. 1985. Managing Front Office Operation, Third Edition, American Hotel and Motel Association
- Sugiarto .1999. Operasional Kantor depan (hotel Front Office Operationals) Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sudiksa. I N. 2007. Tipologi hotel Butik di kawasan Wisata Ubud Bali, Thesis tidak diterbitkan. Universitas Udayana