

TUGAS AKHIR

PENANGANAN TAMU OLEH BUTLER DI RESIDENCE VILLA PADA FOUR SEASONS BALI AT JIMBARAN BAY



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nengah Abdi Sedana Mahardika

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN TAMU OLEH BUTLER DI RESIDENCE VILLA PADA FOUR SEASONS BALI AT JIMBARAN BAY



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Nengah Abdi Sedana Mahardika
NIM 201523104**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN TAMU OLEH BUTLER
DI RESIDENCE VILLA PADA FOUR SEASONS BALI
AT JIMBARAN BAY**

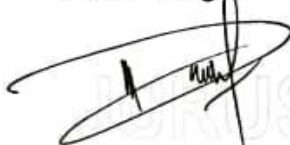
Oleh
I Nengah Abdi Sedana Mahardika
NIM 201523104

Tugas Akhir ini Diajukan Guna Memenuh Salah Satu
Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIK. 202111014



Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.S.c
NIP. 1990011320190320157

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, M.A.TM., Ph.D.
NIP. 197412281990112001



POLITEKNIK NEGERI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Nengah Abdi Sedana Mahardika
NIM : 2015823104
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**PENANGANAN TAMU OLEH BUTLER
DI RESIDENCE VILLA PADA FOUR SEASONS BALI
AT JIMBARAN BAY**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NE



Agustus 2023
Pernyataan

Nama : I Nengah Abdi Sedana Mahardika
NIM : 2015823104
PS : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul PENANGANAN TAMU OLEH BUTLER DI RESIDENCE VILLA PADA FOUR SEASONS BALI AT JIMBARAN BAY dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa hambatan-hambatan yang penulis hadapi seperti pengumpulan data, sumber acuan terkait yang terbatas, dan pengetahuan penulis yang masih terbatas tetapi berkat bantuan, motivasi dan dorongan dari berbagai pihak kendala itu dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih atas bantuan, motivasi, dukungan, dan bimbingan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali..
3. Dr. Gede Ginaya, M.SI. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan

kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di prodi perhotelan Jurusan Pariwisata

5. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan petunjuk dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Randy Shimabuku, selaku *General Manager Four Seasons Bali At Jimbaran Bay*. Yang telah mennginjinkan penulis untuk melakukan penyusunan Tugas Akhir mengenai Four Season Bali At Jimbaran bay.
8. Bapak IB Narayana Manuaba, selaku *Director of People And Culture* yang telah menerima dan mempercayai Penulis sehingga Penulis dapat melakukan trainne di *Four Seasons Bali At Jimbaran Bay*.
9. Ibu Susanti Masari, selaku *Asst. Learning & Development Manager Four Seasons Bali At Jimbaran Bay* yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penyusunan Tugas Akhir .
10. Bapak Aditya Metha, selaku *Director Of Room Four Seasons Bali At Jimbaran Bay*, karena telah memberikan banyak ilmu di bidang *Room & Front Office*.
11. Bapak Budi Parwadi, selaku *Butler/Residence Manager* yang telah banyak memberikan informasi tentang *butler service* dalam proses penyusunan Tugas Akhir
12. Ibu Maha, selaku *Asst. Chef Concierge* yang telah banyak membina selama

proses penyusunan Tugas Akhir

13. Bapak Agung Prasatha, selaku *Front Desk Manager* yang telah membina, mengajarkan, dan memotivasi Penulis selama *training*.
14. Bapak Pande Wijaya, selaku *Director Of Restaurant And Bar* yang juga telah banyak membina Penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir
15. Seluruh *Department* di Four Seasons Bali At Jimbaran Bay. yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, saran, motivasi, dan juga memberikan banyak ilmunya di bidang *Front Office, Butler, beverage & food service* kepada penulis.
16. Seluruh staf Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
17. Seluruh senior dan *staff Butler* Four Seasons Bali at Jimbaran Bay yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengetahuan kepada penulis selama penulis melakukan proses penyusunan Tugas Akhir.
18. Keluarga tercinta I Gede Darsana dan Ni Wayan Tri Sumaheni serta kakak atas dukungan dan doanya yang tulus dan tiada hentinya.
19. Teman-teman yang selalu mendukung dan membantu kelancaran, memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia

biasa yang tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023
Penulis

DAFTAR ISI

Isi	halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan penulisan	5
2. Kegunaan penulisan Tugas Akhir	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II	9
LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Butler.....	12
1. Pengertian Butler.....	12
2. Jenis Jenis Layananan Buter	14

C. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	15
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	15
D. Pengertian Penanganan	17
E. Paket CFP (<i>Club Floor Package</i>)	18
BAB III.....	19
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel Four Seasons Bali at Jimbaran Bay	19
1. Lokasi hotel Fourseasons Bali at Jimbaran Bay	19
2. Sejarah Hotel Four Seasons Bali at Jimbaran Bay.....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel.....	21
1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel.....	21
2. Fasilitas perusahaan/Hotel	27
a. Struktur Organisasi Hotel Four Seasons Bali at Jimbaran Bay	32
BAB IV	37
PEMBAHASAN	37
A. Penanganan Tamu oleh Butler di <i>Residence Villa</i> Pada Four Seasons Bali at Jimbaran Bay.....	37
1. Tahap Persiapan	38
1) Tahap Persiapan Diri	38
2. Tahap pelaksanaan	41
B. Kendala yang dihadapi serta solusi butler dalam menangani Tamu di <i>Residence Villa</i> yang telah ditetapkan pada Hotel Four Seasons Bali Jimbaran Bay	48
BAB V.....	50
PENUTUP.....	50
A. Simpulan	50

B. Saran.....53

DAFTAR PUSTAKA54

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Four Seasons Bali at Jimbaran Bay	21
Gambar 3. 2 Butler Organization Chart	33
Gambar 4. 1 Face Print dan Finger Print.....	39
Gambar 4. 2 Uniform butler.....	40
Gambar 4. 3 Wellcome fruit dan coconut untuk arrival.....	46
Gambar 4. 4 Persiapan welcome drink	46

DAFTAR TABEL

Isi	halaman
Tabel 3. 1 Jenis Kamar.....	22
Tabel 3. 2 Restaurant and Bar	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi saat masa training

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali menjadi salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh sebagian besar wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan karena Bali memiliki objek wisata alam yang beragam dengan kebudayaan yang masih dilestarikan oleh masyarakatnya. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali tak hanya mengunjungi Pulau Dewata ini hanya untuk berlibur namun juga sebagai tempat untuk melakukan *meeting* maupun berbisnis. Karena potensi wisatawan yang pergi ke Bali semakin meningkat, maka fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan kepariwisataan juga telah banyak disediakan di Bali, salah satunya adalah jasa akomodasi.

Hotel merupakan salah satu industri jasa yang menyediakan akomodasi penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta menyediakan pelayanan yang mengutamakan kepuasan tamu. Pengertian akomodasi secara umum adalah penyediaan jasa untuk kegiatan pariwisata baik dalam penyediaan bangunan untuk penginapan, fasilitas pendukungnya seperti restoran, hiburan dan fasilitas lain yang dikelola secara komersial.

Four Seasons Bali at Jimbaran Bay yang merupakan hotel berbintang 5 dengan memiliki nuansa khas Bali yang sangat kental sejak tahun 1993 Four Seasons Resort Jimbaran Bali menawarkan hunian eksklusif dari 147 villa yang dibangun dengan gaya tradisional Bali. Four seasons Bali at Jimbaran Bay memiliki

beberapa *department* yang menunjang keberhasilan operasional hotel yaitu: *Front office, housekeeping, F&B Service, Engineering, Sales dan Marketing, Accounting, People and Culture (Human resource), dan Butler.*

Four Seasons Bali at Jimbaran Bay juga memiliki *private residence villa* yang dimana *villa* ini adalah adalah tempat butler *dedicated*, tidak hanya di *residence villa* tetapi di *royal* dan *imperial villa* juga termasuk. *Residence villa* di Four Seasons Bali at Jimbaran Bay adalah villa yang terletak di depan pantai muaya sedangkan *resort* teletak di sebelah pantai muaya. *Residence villa* adalah villa yang besar dan *prviate* cocok untuk wisatawan yang ingin berlibur dengan keluarga dengan tujuan liburan, bersantai, jauh dari keramaian dan rekreasi. *Residence villa* di Four Seasons Bali at Jimbaran Bay memiliki fasilitas yang besar dan sangat nyaman untuk di tinggali banyak orang villa ini juga terdiri beberapa tipe yaitu 2 *bedroom* sampai 4 *bedroom* dan juga memiliki 2 *vieiw* yaitu *garden view* dan *ocean view* serta memiliki beberapa fasilitas seperti *living room* yang besar, *study room, television room, private kitchen*, kolam renang yang sangat luas, *koi pond, sundeck* dan *sun chair* untuk bersantai, dan taman yang luas biasanya digunakan untuk bersantai atau mengadakan *event barbeque*.

Four Seasons Bali at Jimbaran Bay memiliki pelayanan yang spesial dimana pelayanan tersebut dilakukan oleh *Butler* dengan memberikan pelayanan prima selama 24 jam menjadi asisten tangan kanan tamu. Pelayanan butler memiliki peran penting untuk dapat memberikan pelayanan prima (*excellent service*) kepada wisatawan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Seorang butler akan selalu berusaha menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik dengan para staf lain

maupun pimpinan agar *image* Four Seasons Bali at Jimbaran Bay senantiasa baik di mata para wisatawan.

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

Pelayanan seorang *butler* pada Four Seasons Bali at Jimbaran Bay sangat menentukan baik atau buruknya *image* hotel tersebut di mata wisatawan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan *image* yang baik, demikian pula sebaliknya pelayanan yang kurang profesional akan menimbulkan *image* yang kurang baik terhadap keberadaan hotel. Pelayanan yang baik akan dapat memberikan nilai tambah (*added value*) sehingga dapat menarik minat wisatawan untuk datang kembali sebagai *repeater guest* di Four Seasons Bali at Jimbaran Bay.

Pelayanan butler bisa didapat pada saat tamu akan melakukan reservasi,

dimana tamu pada saat akan melakukan reservasi akan ditawarkan paket pelayanan butler yang di sebut dengan paket CFP singkatan dari *Club Floor Package* yaitu paket khusus untuk tamu yang ingin *stay* di *Residence*. Paket ini hanya untuk *Residence Villas, Imperial Villa* dan *Royal Villa*, tetapi tamu juga bisa memesan *villa* tersebut tanpa membeli paket CFP untuk mendapatkan harga yang lebih murah paket ini hanyalah *individual* yang tidak wajib dan satu satunya. Keuntungan dari membeli paket tersebut seperti Butler service yang akan melayani 24 jam *during stay, include breakfast* dan *premium internet paket*. Pelayanan Butler di Four Seasons Bali at Jimbaran bay adalah pelayanan tamu yang dilakukan lama 24 jam menjadi *assisten* tangan kanan tamu, meminta masukan dari para tamu perihal pelayanan yang diberikan, hal ini untuk menghindari *complain* yang tidak diinginkan, mengecek dan melakukan persiapan kamar tamu sesuai permintaan termasuk mengganti *amenities* di dalamnya dengan yang baru, melayani semua kegiatan atau acara spesial yang diminta tamu seperti perayaan ulang tahun, hari ibu, dan lain lain, bekerjasama dengan semua *department* yang terlibat di dalamnya, dan membantu memesan tiket pesawat, kereta, transportasi jika dibutuhkan.

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 tanggungjawab sebagai petugas butler sesuai dengan SOP (*Standart Operasional prosedur*) yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Tamu Oleh Butler di Residence Villa pada Fou Seasons Bali at

Jimbaran bay”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan butler dalam menangani tamu di *residence villa* pada Four Seasons Bali at Jimbaran Bay?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh butler dalam menangani Tamu di *residence villa* pada Four Seasons Bali at Jimbaran?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dan kegunaan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan penulisan

- a. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui penanganan butler melayani tamu pada Four Seasons Bali at Jimbaran Bali.
- b. Tugas Akhir ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasi kendala-kendala tersebut dalam menangani tamu di *residence villa* pada Four Seasons Bali at Jimbaran Bay sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Hotel Four Seasons Bali at Jimbaran Bay.

2. Kegunaan penulisan Tugas Akhir

- a. Bagi Mahasiswa

Kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapatkan di kampus untuk dibandingkan dengan praktek kerja di dunia industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai pembelajaran yang berhubungan dengan *Butler Service* dan sebagai sumber bacaan dalam menyusun Tugas Akhir bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai bahan masukan bagi Hotel Four Seasons Bali at Jimbaran Bay dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung dan selalu menerapkan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga mampu memberikan pengalaman yang terbaik dan menghindari terjadinya *guest complaint*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, metode penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mencatat informasi sesuai dengan data yang diperlukan dan melibatkan diri secara langsung selama 6 bulan menjalani penanganan prosedur yang disertai dengan pencatatan-pencatatan standar operasional prosedur butler dalam menangani tamu di *residence villa* dan dokumentasi berupa gambar, serta mengobservasi mengenai tahap-tahap penerapan standar operasional prosedur dan cara mengatasi masalah yang terjadi dalam menangani tamu di *residence villa* pada Four Seasons Bali sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau bertanya secara langsung dengan narasumber seperti *residence Manager Four Seasons Bali at Jimbaran Bay* atau *staff butler* dengan data pertanyaan mengenai SOP dalam melayani tamu di Four Seasons Bali at Jimbaran Bay di setiap tahapnya, serta cara mengatasi kendala yang dihadapi pada saat menangani tamu di *residence villa* pada Four Seasons Bali sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mencari informasi terkait penulisan Tugas Akhir melalui buku, artikel, hingga karya tulis yang tersedia baik dari milik pribadi, penulis juga membaca dan mencari di internet hingga mencari di perpustakaan, seperti buku tahap-tahap standar operasional prosedur, pelayanan butler *service*, yang berkaitan dengan Tugas Akhir ini. Dari artikel yang berjudul "Guest First: The Impact of Butler Department on Guest Satisfaction in Hotels, *The Emerald Handbook of Luxury Management for Hospitality and Tourism, Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality, "Julio Araberri and Ricard Butler ."* *Tourism Development: Issues for a Vulnerable Industry* 20 Feeling, "Effective training methods for fostering exceptional service employees." *Journal of Hospitality and Tourism Insights* 2.4, "Kualitas Pelayanan Butler Pada Masa Pandemi Di The Ritz-Carlton Bali." *Journal of Hospitality Accommodation Management, "Implementing SOP to Improve Butler Performance."* *International Journal of Glocal Tourism* 1.1, Pengaruh Kualitas

Pelayanan Buter Service dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel ST Regis Bali Resort di Nusa Dua, "Efektivitas Pelatihan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Butler di The Semaya Bali." *Ilmiah Hospitality Management* 4.2, "Kualifikasi Butler di Bulgari Hotels & Resorts Bali." *Bisnis Hospitality* 3.1.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan penanganan tamu oleh butler di *residence villa* pada Four Seasons Bali at Jimbaran Bay.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Formal, yaitu suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda atau lambang-lambang tertentu seperti angka, tabel, gambar dan foto.
- b. Metode Informal, yaitu suatu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa tujuannya adalah untuk memberikan kesan rinci pada sebuah laporan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam pembahasan mengenai Penanganan Tamu oleh Butler di Residence Villa Pada Four Seasons Bali at Jimbaran Bay maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standar Operasional Prosedur Butler dalam menangani tamu di *residence villa* pada Four Seasons Bali at Jimbaran Bay terdiri dari 3 tahap, yaitu :
 - a) Tahap Persiapan : tahap persiapan awal yang dilakukan oleh *Butler* adalah persiapan diri, mulai dari absensi *fingerprint*, pengecekan suhu tubuh menggunakan alat *scan* wajah yaitu *face recognition thermal*, menjaga kebersihan dan kerapian diri sampai lingkungan kerja serta kelengkapan *uniform* yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan operasional, yaitu menyiapkan segala sesuatu untuk membantu kelancaran operasional butler *Service* berlangsung. Tahap persiapan dimulai dari kedatangan tamu/ *Check in*.
 - b) Tahap Pelaksanaan : pada tahap pelaksanaan, dimulai dari kedatangan tamu sampai akhir tamu meninggalkan villa, tahapan pelaksanaan ini dimana butler menangani, melayani dan memenuhi kebutuhan tamu selama tamu stay mulai dari proses *registasi*, menangani barang bawaan tamu, menghantar tamu di area hotel, membantu tamu memesankan tujuan berwisata, mengurus transportasi, membantu *arrange breakfast, lunch dinner*, dan mengurus *bill* saat tamu *checkout*,
 - c) Tahapan penutupan: pada tahap penutupan adalah tahap dimana tamu yang *stay*

di *villa* sudah proses *check out*, tugas dari seorang butler adalah membantu tamu dalam semua proses *check out* seperti membantu mengurus *bill*, membantu memesan transportasi untuk tamu yang akan *Check out*, membantu mengurus barang bawaan tamu dan yang terakhir adalah *closing villa* seperti, membantu monitor *housekeeping, pool attendant, gardener, engineering*, untuk mengecek dan juga membersihkan *villa* yang telah di huni

B. Saran

Setelah meninjau hasil dari Bab IV mengenai Penanganan Tamu Oleh Butler di Residence Villa Pada Four Season at Jimbaran Bay maka penulis memberikan saran kepada pihak Four Season at Jimbaran Bay terutama dalam pelaksanaan penanganan yang dijalankan oleh *staff* butler di Four Season at Jimbaran Bay (*residence*) yaitu:

1. Pihak hotel perlu mencari *speaker* bahasa asing di hotel untuk mengantisipasi adanya tamu asing yang tidak bisa berbahasa inggris dan juga hal tersebut akan memudahkan butler melayani tamu pada saat *stay*.
2. Pihak hotel perlu menambahkan beberapa *moggy car* unttuk di *residence* untuk mengantisipasi *occupancy* tinggi agar tidak memberatkan porter dengan meminjam *buggy*.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta

Ekotama, S. 2015. *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta : MedPress.

Pantiyasa, I Wayan 2013. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Subyantoro, Arief dan fX. Suwanto. 2007. *Metode & Teknik Penelitian Sosial*. Yogyakarta: ANDI

Sugiarto, Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, jakarta, PT. Gramedia Pustaka utama.

Adnyana, I. (2014). Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Butler di The Semaya Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 4(2), 93–101.

<https://erepository.akpindo.ac.id/index.php/erepositoryakpindo/article/view/576>

Artini, N. M. W. D., Suarja, I. K., Sadguna, I. G. A. J., & Sudarmini, N. M. (2021). Implementing SOP to Improve Butler Performance. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(1), 44–50. <https://doi.org/10.58982/injogt.v1i1.16>

Kurniawan, S. Y. K., & Mertayasa,

G. A. M. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Butler Service Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Stregis Bali Resort di Nusa Dua, Bali*. 10(1), 62–69.