

**IMPLEMENTASI THREE STEPS OF SERVICE OLEH
BUTLER SECTION DEPARTEMEN FRONT OFFICE DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL THE RITZ
CARLTON BALI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana D4 Pengelolaan Perhotelan**



**Oleh :
I GEDE DEDEK
SURYAWAN
NIM: 2257015046**

**PROGRAM STUDI D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2024**

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN
PERHOTELAN**

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Ni Made Ary Widiastrini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

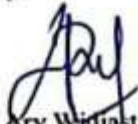
Pembimbing II



Dr. Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par
NIP. 197708192002121003

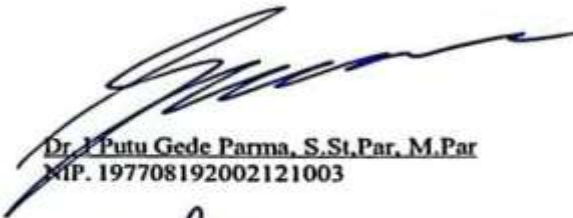
Tugas Akhir oleh I Gede Dedek Suryawan ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 4 April 2024

Dewan Penguji,



Dr. Ni Made Ary Widastini, S.ST., Par., M. Par.
NIP. 198104162005012002

(Ketua)



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par, M.Par
NIP. 197708192002121003

(Anggota)



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 1970060620022122002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Unviersitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pengelolaan
Perhotelan

Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 4 April 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Widiastim, S.St.Par., M.Par
NIP. 198104162005012002



Prof. Dr. I Gede Adi Yuniarta, S.E., AK., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul " Implementasi Three Steps Of Service Oleh Butler Section Departement Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel The Ritz Carlton Bali " beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 4 April 2024



I Gede Dedek Suryawan

PRAKATA

Peneliti ingin memanjatkan puji syukur kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa karena atas izinnya lah penelitian ini dapat dilakukan dengan baik. Atas berkat Beliau peneliti mampu menemukan ide penelitian yang berjudul: "IMPLEMENTASI THREE STEPS OF SERVICE TAMU OLEH BUTLER SECTION DEPARTEMEN FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL THE RITZ CARLTON BALI " dapat disusun sedemikian rupa. Pada kesempatan ini peneliti secara lebih spesifik ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M,Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Koordinator Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan sekaligus sebagai pembimbing satu yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti, memberikan masukan yang konstruktif, selalu mengingatkan peneliti untuk terus memberikan progress dan memberikan motivasi supaya penelitian ini dapat selesai tepat waktu dan maksimal
5. Bapak Dr. Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par, selaku pembimbing dua yang juga telah meluangkan waktunya yang berharga dalam memberikan bimbingan, saran, dan masukan kepada peneliti.
6. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa serta mengingatkan peneliti untuk tidak sekedar membuat penelitian, tetapi harus menyusun sesuatu yang memberikan dampak kepada lingkungan dan orang lain.

7. Teman-teman butler di Hotel The Ritz-Carlton Bali yang selalu memberikan informasi lebih dari yang diminta dan selalu mendukung penelitian ini.

Dengan penuh ketulusan peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak ruang yang bisa ditingkatkan, tetapi peneliti berjanji akan melakukan yang terbaik dalam menyelesaikan penelitian ini. Peneliti juga terbuka terhadap setiap kritik dan masukan konstruktif demi meningkatkan kualitas penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga penelitian ini mampu memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis kepada setiap pihak yang terlibat.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	7
2.2 Pengertian, Kewajiban, dan Peranan Karyawan	19
2.3 Pengertian dan Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	21
2.4 Gold Standard The Ritz Carlton Bali	23
2.5 Butler dan Penjelasannya	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Sumber Data	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Departemen Front Office	41
4.2 Implementasi Three Steps Of Service Oleh Butler	46
4.3 Implikasi Penerapan Three Steps Of Service	51

BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55



DAFTAR TABEL

2.1	Telaah Penelitian Sebelumnya.....	7
-----	-----------------------------------	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 4.1 <i>Check in Proses</i>	47
Gambar 4.2. <i>Wow Story</i>	48
Gambar 4.3. <i>Farewel</i>	49
Gambar 4.4. <i>Line Up</i>	51
Gambar 4.5. <i>Review Tripadvisor</i>	52

