

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

**Oleh :**

**I Gede Dedek Suryawan, NIM 2257015046**

**Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan**

**ABSTRAK**

Penelitian ini akan membahas tentang implementasi Three Steps of Service yang dilakukan oleh karyawan butler. Penelitian ini akan berlangsung di Hotel The Ritz-Carlton Bali dengan objek penelitian yaitu section butler yang berada di bawah departemen front office dan fokus penelitian ini adalah Three Steps Of Service yang merupakan salah satu bagian dari gold standar yang ada di hotel The Ritz Carlton Bali. Penelitian ini akan membahas dua hal utama yaitu bagaimana penerapan Three Steps of Service dan implikasi yang diberikan terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan studi pustaka. Wawancara penelitian ini dilakukan dengan Direktur Divisi Kamar, Front Office Manager, Assistant Front Office Manager, dan Assistant Butler Manager, hasil dari penelitian ini yaitu disamping adanya fasilitas yang dimiliki oleh hotel, pelayanan dari karyawan merupakan strategi utama untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, memahami dengan jelas bagaimana pondasi awal yang harus dikuasai sebelum berada dioperasional sangat penting dilakukan agar supaya setiap karyawan mampu untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar yang ada, dengan demikian Three Steps of Service diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas untuk pondasi awal bagi setiap karyawan yang wajib dipahami dan dikuasai berdampak baik terhadap kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepuasan bagi tamu yang menginap.

**Kata kunci: Butler, Three Steps Of Service, The Ritz Carlton Bali**

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

**Oleh:**

**I Gede Dedek Suryawan, NIM  
2257015046 Program Studi D4  
Pengelolaan Perhotelan**

**ABSTRACT**

*This research will discuss the implementation of the Three Steps of Service carried out by butler employees. This research will take place at The Ritz-Carlton Bali Hotel with the object of research is the butler section which is under the front office department and the focus of this research is the Three Steps Of Service which is one part of the gold standard at The Ritz Carlton Bali hotel. This research will discuss two main things, namely how the implementation of the Three Steps of Service and the implications given to guest satisfaction. This research will use a qualitative method with a descriptive approach. Data collection will be carried out using observation, interviews, documentation studies, and literature studies. This research interview was conducted with the Director of the Rooms Division, Front Office Manager, Assistant Front Office Manager, and Assistant Butler Manager, the results of this study are that in addition to the facilities owned by the hotel, service from employees is the main strategy to maintain service quality and customer satisfaction, clearly understanding how the initial foundation that must be mastered before being operational is very important so that each employee is able to provide the best service according to existing standards, thus the Three Steps of Service is expected to be able to provide a clear picture for the initial foundation for each employee who must be understood and mastered to have a good impact on service quality so as to create satisfaction for guests who stay.*

***Keyword : Butler, Three Steps Of Service, The Ritz Carlton Bali.***