

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf *Butler* di Hotel Holiday Inn Bandung menggunakan metode deskriptif. Responden wawancara diminta untuk menilai sejauh mana proses pelaksanaan serta pengawasan yang dilakukan terhadap kinerja staf *Butler* di Hotel Holiday Inn Bandung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Holiday Inn Bandung, tinjauan pustaka yang penulis lakukan terhadap buku penelitian, serta wawancara yang penulis lakukan terhadap staf *Butler* Hotel Holiday Inn Bandung dengan 9 pertanyaan wawancara mengenai pelaksanaan serta proses pengawasan kinerja staf *Butler*. Responden diminta untuk menilai dengan jawaban Ya, Tidak, atau Kadang-kadang. Hasil penelitian di Hotel Holiday Inn Bandung mengenai pelaksanaan serta proses pengawasan kinerja staf *Butler* dinilai sudah cukup baik walaupun masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki. Dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa staf *Butler* tidak selalu memberikan pelayanan sesuai dengan *Standard Operational Procedure* yang berlaku, proses pengawasannya pun dinilai efektif dengan metode inspeksi visual namun kurangnya jumlah pihak atasan dalam proses pengawasan membuat pengawasan yang diberikan dirasa kurang maksimal

Kata Kunci : *Butler*, Metode Deskriptif, Proses Pelaksanaan serta Pengawasan, *Standard Operational Procedure*.