

**ANALISIS PENGARUH UANG SERVIS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE*
DEPARTMENT DI NIRWANA HOTEL PEKALONGAN**

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**

Oleh

VIOLETTA KANYA HINDIRANINGTYAS

NO. MHS: 317101143

**PROGRAM STUDI PENGELOLAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2021

**ANALISIS PENGARUH UANG SERVIS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE*
DEPARTMENT DI NIRWANA HOTEL PEKALONGAN**

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**

Oleh

VIOLETTA KANYA HINDIRANINGTYAS

NO. MHS: 317101143

**PROGRAM STUDI PENGELOLAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH UANG SERVIS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE*
DEPARTMENT DI NIRWANA HOTEL, PEKALONGAN**



Oleh

VIOLETTA KANYA HINDIRANINGTYAS

NO. MHS: 317101143

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, MM.
NIDN. 0523026601

Pembimbing II

R.M.N Jonet Sinangjovo, S.sos.,MSi
NIDN. 0518117401

Mengetahui

Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS PENGARUH UANG SERVIS TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI
NIRWANA HOTEL PEKALONGAN**

SKRIPSI

Oleh

**VIOLETTA KANYA HINDIRANINGTYAS
No. Mhs: 317101143**


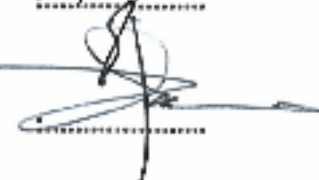

**Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal: 18 Juni 2021**

TIM PENGUJI

**Penguji Utama : Arif Dwi Saputra S.S. M.M
(NIDN. 0525047001)**

**Penguji I : Drs. Budi Hermawan, MM
(NIDN. 0523026601)**

**Penguji II : RM. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.sos., M.Si
(NIDN. 0518117401)**


.....

.....

.....

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs. Pribatno, M.M
(NIDN. 0526125901)

HALAMAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VIOLETTA KANYA HINDIRANINGTYAS

Nim : 317101143

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan angkatan 2017

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH UANG SERVIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI NIRWANA HOTEL PEKALONGAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tidak tertulis disebut dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 18 Juni 2021

Viola

MULIAI
TAMPEL
05A0X19717-051

MOTTO

“Berusahalah selalu menjadi orang yang baik dan ihklas. *Even though you don't receive the same energy back.* Tapi Allah tidak pernah tidur atas segala balasan yang kamu kerjakan”

(Violetta Kanya Hindiraningtyas)

“Ketika hatimu terlalu berharap kepada seseorang maka Allah timpakan ke atas kamu pedihnya sebuah pengaharapan, supaya kamu mengetahui bahwa Allah sangat mencemburui hati yang berharap selain Dia. Maka Allah menghalangimu dari perkara tersebut agar kamu kembali berharap kepada-Nya”.

(Iman Syafi'i)

“Kemudian kami memaafkan kamu setelah itu, agar kamu bersyukur”.

(Al-Baqarah: 52)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, saya mempersembahkan karya ini sebagai bentuk rasa cinta dan kasih sayang saya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan keridho-an dan nikmat sehat kepada saya sehingga skripsi ini berakhir dengan baik dan selesai.
2. Ibu dan Bapak yang sangat saya cintai terima kasih atas segala pengorbanan baik materi, tenaga, dan doa restu tanpa kalian putimu ini tidak akan sampai pada titik ini. Tidak lupa seluruh keluarga besar saya terima kasih atas support dan doa yang selalu mengiringi di setiap langkah saya.
3. Teruntuk diri saya sendiri terima kasih atas segala perjuangan, kesabaran, dan pengorbanan sehingga bisa sampai pada titik ini.
4. Teruntuk sahabat seperjuangan saya: 317101017, 317101015, 317101007, 317101109, 317101139, 317101140. Terima kasih atas segala kemurahan hati dan dukungannya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
5. Teruntuk Eko Nur Rochim, Alvina Puspitasari sahabat lama saya terima kasih atas bantuan dan saran untuk melakukan penelitian di Nirwana Hotel Pekalongan.
6. Teruntuk Ibu Ida dan seluruh keluarga besar Nirwana Hotel Pekalongan, terima kasih telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di Nirwana Hotel Pekalongan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH UANG SERVIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT DI NIRWANA HOTEL PEKALONGAN” sebagai syarat untuk menyelesaikan program diploma (D4) pada program sarjana Terapan Pariwisata jurusan Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam menyusun skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu izinkan penulis mengucapkan rasa berterima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah sabar, Ikhlas, serta menyempatkan waktunya memberikan bimbingan yang sangat luar biasa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak RM Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah sabar memberikan arahan dan waktunya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra S S. M.M selaku dosen penguji utama yang telah memberikan arahan dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.

4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Hermawan Prasetyo, S.Sos.,S.ST.,M.M selaku ketua jurusan Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis sampai pada akhir semester.
7. Kepada Ibu Ida Irohadanum selaku Hrd dan seluruh keluarga besar Nirwana Hotel Pekalongan yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian di Nirwana Hotel Pekalongan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam melakukan penelitian ini, dengan ini penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 18 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	6
A. LANDASAN TEORI.....	6
1. Teori Insentif.....	6
2. Uang Servis	11
3. Teori Motivasi.....	15
4. Kinerja Karyawan	17
B. Kerangka Pemikiran	19
C. Penelitian Terdahulu	20

D. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel	23
D. Variabel, Definisi Konsep, Definisi Operasional, dan Indikator	25
E. Metode Pengumpulan Data	28
1. Jenis Instrumen Penelitian.....	28
2. Uji Kelayakan Instrumen	32
F. Uji Asumsi Klasik.....	35
1. Uji Normalitas	35
2. Uji Linieritas	35
G. Metode Analisis Data.....	36
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	36
2. Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
B. Karakteristik Responden	45
C. Hasil Uji Instrumen.....	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	49
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	50
1. Uji Normalitas.....	50
2. Uji Linieritas	51
E. Hasil Uji Analisis Data.....	52
1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	52
2. Hasil Uji T.....	53
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi R (<i>Square</i>)	54
F. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan.....	58

B. Saran..... 59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Tabel 3.1 Indikator Variabel X dan Y	26
Tabel 3.2 Operasional Variabel Uang Servis (X)	27
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kinerja Karyawan (Y)	28
Tabel 3.4 Alternatif Jawaban Skala Likert	31
Tabel 4.1 Usia	45
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Section	47
Tabel 4.4 Waktu Bekerja.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	52
Tabel 4.10 Hasil Uji T	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi R (<i>Square</i>)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Profil Nirwana Hotel Pekalongan	40
Gambar 4.2 Kamar Nirwana Hotel Pekalongan	42
Gambar 4.3 NCC Ballroom Nirwana Hotel Pekalongan	42
Gambar 4.4 Swimming Pool Nirwana Hotel Pekalongan	43
Gambar 4.5 Meeting Room Nirwana Hotel Pekalongan	43
Gambar 4.6 Parkir Area Nirwana Hotel Pekalongan	44
Gambar 4.7 Kemangi Restoran Nirwana Hotel Pekalongan	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Pengantar Izin Penelitian
Lampiran 2	Surat Keterangan Balasan Izin Penelitian
Lampiran 3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
Lampiran 4	Kuisioner
Lampiran 5	Struktur Organisasi
Lampiran 6	Data Responden
Lampiran 7	Pengumpulan Data
Lampiran 8	Hasil Karakteristik Responden
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas Variabel Uang Servis
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan
Lampiran 11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Uang Servis
Lampiran 12	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan
Lampiran 13	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 14	Hasil Uji Linieritas
Lampiran 15	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Lampiran 16	Hasil Uji Parsial T
Lampiran 17	Hasil Koefisien Determinasi R Square
Lampiran 18	Tabel Distribusi T
Lampiran 19	Dokumentasi
Lampiran 20	Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Judul dalam penelitian ini adalah “Analisis Pengaruh Uang Servis Terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Department* di Nirwana Hotel Pekalongan”. Dengan rumusan masalah apakah uang servis yang diterima mempengaruhi kinerja karyawan *Food and Beverage Department* di Nirwana Hotel pekalongan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh uang servis terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage Department* di Nirwana Hotel Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan jumlah responden sebanyak 22 responden yang meliputi seluruh dari karyawan *Food and Beverage Department* di Nirwana Hotel Pekalongan. Instrument penelitian yang di gunakan melalui penyebaran kuisioer/angket kepada seluruh responden, melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi guna melengkapi data-data yang diperlukan. Metode analisis data yaitu menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana karena dalam penelitian ini terdapat satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y) dengan Uji hipotesis Uji (T) dan Uji Koefisien Determinasi R (*Square*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan variabel uang servis (X) terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Dibuktikan dengan hasil Uji T yaitu $T_{hitung} < T_{tabel}$ $1.816 < 2.086$ dengan tingkat signifikan sebesar $0.084 > 0.05$ yang artinya dalam penelitian ini **Hipotesis Ha** yaitu: “Di duga ada pengaruh yang signifikan Antara uang servis terhadap kinerja karyawan food and beverage department di Nirwana Hotel Pekalongan” **Ditolak**, di karenakan uang servis bersifat fluktuatif, dan tidak tepat waktu. Diketahui bahwa nilai-nilai variabel uang servis memiliki pengaruh kontribusi regresi (R *Square*) sebesar 0.142 atau sebesar 14.2% dan sisanya 85.8% di pengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Uang servis, Kinerja Karyawan, Nirwana Hotel Pekalongan.

ABSTRACT

The title in this study is the “Analysis the Effect of Service Fees on the Performance of Employees of the Food and Beverage Department at Nirwana Hotel Pekalongan”. With the formulation of the problem whether the service fees received affect the performance of employees of the food and beverage department at Nirwana Hotel Pekalongan. This study aims to determine the effect of service fees on performance of employees of the food and beverage department at Nirwana Hotel Pekalongan.

This study uses a quantitative descriptive method, with the number of respondents as many 22 respondents who include all employees of the food and beverage department at Nirwana Hotel Pekalongan. The research instrument used is through distributing questionnaires to all respondents, conducting interviews, observing and documenting in order to complete the required data. The method of data analysis is using simple linear regression analysis because in this study there is one independent variable X and One dependent variable Y. with the hypothesis test T test and the coefficient of determination R Square test.

*The result showed that there was no significant effect of the service fee variable X on the employee performance variable Y. evidenced by the T test results, namely T count is smaller than T table $1.186 < 2.086$ with a significant level of $0.084 > 0.05$, which means that in this study the **Hypothesis Ha** is suspected that there is a significant influence between the service fee variable on the food and beverage department employees at the Nirwana Hotel in Pekalongan **rejected**, because the service fee is fluctuating, and not on time. It is known that the value of the service fee variable has the influence of the R Square regression contribution of 0.142 or 14.2% and the remaining 85.8% is influenced by other factors.*

Keyword: service fee, employee performance, Nirwana Hotel Pekalongan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan peningkatan di dalam sektor jasa pariwisata saat ini cukup pesat sehingga membawa perubahan pada pola hidup masyarakat dan tingkat kebutuhan hidup masyarakat akan jasa sebuah pariwisata. Dalam mendukung kelancaran di dalam jasa pariwisata di butuhkan beberapa atraksi pendukung kelancaran pariwisata salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menyediakan jasa menginap, makanan dan minuman serta jasa penjang lain bagi umum yang di kelola secara komersial. Ketatnya persaingan antar jasa perhotelan yang ditawarkan kepada konsumen mengakibatkan perhotelan yang ada di Indonesia khususnya di kota Yogyakarta semakin menyadari akan pentingnya perhatian konsumen. Terdapat beberapa *department* yang dapat memberikan pendapatan kepada hotel salah satunya adalah *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Deptment bertugas mengolah, memproduksi, dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu baik di dalam kamar, restoran, *coffee shop*, maupun *banquet*. Rachman Arief, Abd (2005;113). Department ini merupakan salah satu *department* yang mempunyai peran penting selain *Front Office* dan *House Keeping* dikarenakan *Food and Beverage Department* dapat memberikan pemasukan atau *revenue* kepada hotel cukup besar. Maka dari itu karyawan *Food and*

Beverage Department perlu adanya pengelolaan sebaik mungkin agar meningkat produktivitas kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan yang baik merupakan salah satu tujuan yang diinginkan oleh setiap perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan kualitas dan mutu dari perusahaan atau organisasi tersebut. Maka dari itu maju tidaknya suatu organisasi atau perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas dari karyawannya. Salah satu cara dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan cara pembayaran uang servis.

Uang servis berdasarkan pasal 1 peraturan Menteri ketenagakerjaan Nomor 7 Tahun 2016 menyatakan bahwa uang servis adalah tambahan dari tarif yang sudah ditetapkan sebelumnya dalam rangka jasa pelayanan pada usaha hotel dan usaha restoran di hotel. Uang servis merupakan pendapatan non upah maka, pembayaran uang servis kepada karyawan merupakan hak wajib para karyawan yang harus perusahaan atau hotel itu bayarkan.

Pembayaran uang servis ini diberikan sesuai dengan kebijakan oleh perusahaan atau hotel itu sendiri. Dimana pembayarannya akan di berikan pada bulan selanjutnya sesuai dengan pendapatan hotel baik dalam keadaan *revenue* yang tinggi atau *revenue* yang rendah. Dalam melakukan pembayaran, hotel biasanya memberikan kebijakan untuk pembayaran uang servis apakah pembayarannya sesuai tepat waktu, yang berarti di berikan pada bulan selanjutnya, atau uang servis akan dibayarkan apabila keuangan hotel sudah mencukupi.

Pembayaran uang servis yang tepat waktu atau tidak ini dapat memotivasi karyawan atau tidak untuk bekerja lebih baik guna meningkatkan kinerja bekerja pada bulan berikutnya. Sehingga hotel dapat mengetahui seberapa pengaruhnya pembayaran uang servis yang di bayarkan oleh hotel pada karyawan dalam meningkatkanya kinerja bekerja para karyawan.

Berdasarkan pengamatan sementara yang dilakukan peneliti menjukkan bahwa uang servis yang dibayarkan mempunyai kemungkinan pengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan. Dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pengaruh antara variabel uang servis dengan variabel kinerja karyawan yang di mana peneliti mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH UANG SERVIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI NIRWANA HOTEL PEKALONGAN”**.

B. Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang yang sudah di uraikan di atas penulis mengambil pokok masalah yang akan dibahas adalah apakah uang servis yang diterima mempengaruhi kinerja karyawan *Food and Beverage department* di Nirwana Hotel Pekalongan?

C. Batasan Masalah

Seperti yang sudah di ketahui dari pembahasan yang ada di dalam proposal ini, untuk menjaga pembahasan agar tidak melebar luas, maka batasan dari penulis untuk mengetahui seberapa pengaruh uang servis

terhadap karyawan dalam meningkatkan kinerja berkerja di *Food and Beverage Department* di Nirwana Hotel Pekalongan.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan proposal yang sudah di paparkan, maka penulis mengambil tujuan untuk mengetahui seberapa pengaruhnya uang servis terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage Department* di Nirwana Hotel Pekalongan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di dapat dari penelitian ini berharap bisa memberikan manfaat kepada :

1. Bagi lembaga Stp AMPTA Yogyakarta.

Dapat menjadikan sumber informasi, referensi baca, dan *literature* untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Hotel.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan bagi hotel terkait mengambil keputusan dimasa yang akan datang mengenai pengaruh uang servis terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage Department* di Nirwana Hotel Pekalongan.

3. Bagi Peneliti.

- a. Mendapatkan pengalaman dan pengetahuan, sekaligus dapat memberikan gambaran yang nyata, khususnya mengenai objek yang diteliti.

- b. Sebagai bekal pengembangan diri dan pengetahuan bagi penelitian yang akan di lakukan di masa depan.