

**SKRIPSI**  
**ANALISIS BUDAYA PEMBERIAN TIP DILIHAT DARI PERSEPSI**  
**KARYAWAN TERHADAP MOTIVASI MELAYANI TAMU DI**  
**HOTEL ARTOTEL SUITES BIANTI YOGYAKARTA**



**OLEH**  
**BAGUS TRI WASKITO**  
**NIM 318101315**

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

**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

**ANALISIS BUDAYA PEMBERIAN TIP DILIHAT DARI PERSEPSI**

**KARYAWAN TERHADAP MOTIVASI MELAYANI TAMU DI**

**HOTEL ARTOTEL SUITES BIANTI YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Terapan**

**Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**OLEH**

**BAGUS TRI WASKITO**

**NIM 318101315**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**ANALISIS BUDAYA PEMBERIAN TIP DILIHAT DARI PERSEPSI**  
**KARYAWAN TERHADAP MOTIVASI MELAYANI TAMU DI**  
**HOTEL ARTOTEL SUITES BIANTI YOGYAKARTA**



**Oleh:**

**BAGUS TRI WASKITO**

**318101315**

**Telah disetujui oleh:**

**Pembimbing I**

**Drs. Budi Hermawan, M.M**  
**NIDN: 0523026601**

**Pembimbing II**

**Dra. Nuharati, E.K., M.Pd**  
**NIDN: 0530046603**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi**

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

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

ANALISIS BUDAYA PEMBERIAN TIP DILIHAT DARI PERSEPSI

KARYAWAN TERHADAP MOTIVASI MELAYANI TAMU DI

HOTEL ARTOTEL SUITES BIANTI YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

BAGUS TRI WASKITO

318101315

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

dan Dinyatakan LULUS


Pada Tanggal: 9 Desember 2022

TIM PENGUJI:

Penguji Utama : Hermawan Prasetyanto, S. Sos, S.ST., M.M  
NIDN : 0516057102

Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan, M.M  
NIDN : 0523026601

Pembimbing II : Dra. Nuharani, E.K., MPd  
NIDN : 0530046603



Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bagus Tri Waskita  
NIM : 318101315  
Program Studi : D IV Pengelolaan Perhotelan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"ANALISIS BUDAYA PEMBERIAN TIP DILIHAT DARI PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP MOTIVASI MELAYANI TAMU DI HOTEL ARTOTEL SUITES BIANTI YOGYAKARTA"** ini benar-benar karya Saya sendiri, sumber informasi ataupun kutipan yang berasal dari karya yang diterbitkan telah disebutkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran ini sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Desember 2022

  
Bagus Tri Waskita

## **MOTTO**

**”Kalau tidak bisa lulus tepat waktu, setidaknya lulus di waktu yang tepat”**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan karya sederhana berupa skripsi ini kepada:

Kedua orangtua Saya, kedua kakak Saya, Nenek Saya, dan Keluarga besar.

Terimakasih atas do'a, semangat, nasihat, dan kasih sayangnya sampai saat ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Budaya Pemberian Tip Dilihat Dari Persepsi Karyawan Terhadap Motivasi Melayani Tamu di Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta” dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Pariwisata dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah berperan penting, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Drs. Budi Hermawan, M.M. Selaku pembimbing utama yang telah dengan sabar dan bijak memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nuharani, E.K., M.Pd. Selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar dan pengertian membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Hermawan Prasetyanto, S. Sos, S.ST., M.M., selaku dosen penguji dan Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.



4. Drs. Prihatno, MM. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Seluruh dosen pengajar dan karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Kedua orangtua, Kakak, Nenek, serta keluarga yang telah mendukung baik dukungan berupa materi, moral, dan semangat.
7. Staf *Concierge*, Staf *FnB Service*, Staf *Housekeeping* Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta yang menjadi narasumber dalam penelitian ini.
8. Semua pihak yang ikut berperan yang tidak dapat ditulis satu persatu. Yang telah meluangkan waktu, membantu, dan memberi dukungan, serta do'a terbaiknya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Terima kasih.

Yogyakarta, November 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Teorisasi.....	7
1. Hotel.....	7
2. Tipping .....	10
3. Persepsi .....	14
4. Insentif .....	16
5. Pelayanan ( <i>Service</i> ).....	19
6. Motivasi .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Berpikir.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian dan Desain Penelitian .....	31
B. Lokasi dan Waktu .....	31
C. Teknik Cuplikan.....	32

D. Uji Keabsahan Data .....	33
E. Metode Analisis Data .....	33
F. Alur Penelitian.....	35
G. Jadwal Penelitian .....	35
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	36
1. Sejarah Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta .....	36
2. Tujuan Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta.....	37
3. Struktur Organisasi .....	39
B. Hasil dan Pembahasan .....	40
1. Profil Demografis Narasumber (Informan) .....	40
2. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Artotel Suites Bianti Yogyakarta .....	37
Gambar 4.2 Konferensi Pers Peresmian Artotel Suites Bianti.....	38
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Artotel Suites Bianti Yogyakarta .....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	Surat Pengantar Penelitian
Lampiran II	Surat Balasan Penelitian
Lampiran III	Pedoman Wawancara
Lampiran IV	Dokumentasi
Lampiran V	Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang budaya pemberian uang tip yang dilakukan oleh tamu di Hotel Artotel *Suites* Bianti Yogyakarta, apakah juga budaya pemberian uang tip yang dilakukan oleh tamu dapat memotivasi karyawan Hotel Artotel *Suites* Bianti Yogyakarta dalam melayani tamu apabila dilihat dari persepsi karyawan. Budaya pemberian tip di bidang *hospitality* khususnya perhotelan sudah menjadi kebiasaan lama yang ada di Indonesia, hal ini menjadi alasan Penulis untuk meneliti tentang budaya pemberian tip dilihat dari persepsi karyawan terhadap motivasi melayani tamu di Hotel Artotel *Suites* Bianti Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang berdasarkan data yang didapatkan dari hasil observasi dan kemudian dianalisis berdasarkan teori yang ada dan lebih menekankan pada deskriptif secara apa adanya. Teknik yang digunakan Penulis dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk uji keabsahan data pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa budaya pemberian tip yang diberikan kepada tamu kepada karyawan tidak dijadikan sebagai motivasi kerja untuk karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Karyawan Artotel *Suites* Bianti Yogyakarta akan memberikan pelayanan yang sama sesuai dengan SOP kepada semua tamu tanpa membedakan tamu tersebut memberikan uang tip atau tidak, mereka menganggap tip hanya sebagai bonus saja yang diberikan oleh tamu atas pelayanan yang telah mereka berikan. *Tiping* dapat juga diartikan sebagai insentif jenis bonus, karena bonus merupakan salah satu bentuk pemberian insentif kepada karyawan. Oleh karena itu, tip tidak memiliki hubungan terhadap motivasi melayani tamu yang dilakukan oleh karyawan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya tip, mereka lebih semangat dan lebih termotivasi untuk melayani tamu dengan lebih baik lagi sebagai rasa terima kasih dan sebagai tanda penghargaan saja. Mereka akan tetap melayani tamu sesuai dengan SOP yang ada dan tanpa membedakan tamu.

**Kata Kunci: Tip, Persepsi, Motivasi, Pelayanan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out about the culture of tipping by guests at Artotel Suites Bianti Hote Ygyakarta, whether the culture of tipping by guests can motivate Artotel Suites Bianti Hotel Yogyakarta employees in serving guests when viewed from employee perceptions. The culture of tipping in the hospitality sector, especially hospitality, has become an old habit in Indonesia, this is the reason for the author to research the culture of tipping in terms of employee perceptions of the motivation to serve guests at the Artotel Suites Bianti Hotel Yogyakarta.*

*The research method used in this study uses descriptive qualitative research methods, namely research based on data obtained from observations and then analyzed based on existing theory and emphasizes descriptive as it is. The technique used by the author in this study was through observation, interviews and documentation. To test the validity of the data in this study, the authors used a source triangulation technique, namely digging up the truth of certain information using various data sources such as documents, archives, interview results, observation results or also by interviewing more than one subject who is considered to have a different point of view.*

*Based on the results of this study, it can be seen that the culture of tipping given to guests to employees is not used as work motivation for employees to be able to provide maximum service. Artotel Suites Bianti Hotel Yogyakarta employees will provide the same service in accordance with the SOP to all guests without discriminating whether the guest gives a tip or not, they consider the tip only as a bonus given by the guest for the service they have provided. Tipping can also be interpreted as a type of bonus incentive, because bonuses are a form of giving incentives to employees. Therefore, tips have no relationship with the motivation to serve guests by employees, but it cannot be denied that with a tip, they are more enthusiastic and more motivated to serve guests better as a token of gratitude and as a sign of appreciation. They will continue to serve guests according to existing SOP's and without discriminating between guests.*

**Keywords: Tip, Perception, Motivation, Services**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tip adalah sebuah uang sukarela yang diberikan konsumen kepada para pekerja setelah para pekerja melakukan pelayanan terhadap mereka. Pemberian tip di dunia *hospitality* sudah menjadi hal yang lazim karena *tipping* adalah kebiasaan yang sudah tersebar luas di mana penerima layanan jasa memberikan sejumlah uang di luar harga yang sudah ditetapkan sebagai bentuk penghargaan atas jasa yang telah diberikan. Tip juga dapat diartikan sebagai insentif atau bonus yang diberikan oleh konsumen yang biasanya berupa uang kepada karyawan sebagai bentuk tanda terima kasih mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang terkait dengan pemenuhan harapan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, artinya adalah layanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi sebagian besar harapan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi landasan utama untuk mengetahui kepuasan konsumen, dengan maksud suatu perusahaan dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik apabila dapat memenuhi produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas produk atau jasa dan kinerja pelayanan yang baik tentunya akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila sudah



memenuhi harapan konsumen, apabila melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan dapat diartikan sangat memuaskan.

Hasil dari literasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap jurnal Michael Lynn, seorang profesor perilaku konsumen dan pemasaran di Universitas Cornell menjelaskan bahwa kata “tip” sendiri berasal dari kalimat *to insure promptitude* yang berarti “untuk memastikan kesiagaan bertindak”. Kebiasaan ini akhirnya ditiru di Amerika Serikat (AS) pada akhir tahun 1800-an setelah Perang Sipil. Di AS sendiri, pemberian uang tip awalnya untuk menunjukkan budaya aristokrat, yaitu semacam aksi pamer atau untuk membuktikan pendidikan atau kelas mereka yang tinggi.

Budaya tip berasal dari budaya barat dan saat ini budaya tersebut sudah masuk ke Indonesia, konsumen akan memberikan uang tip apabila merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tetapi, budaya pemberian ini juga memiliki dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif dari pemberian uang tip, yaitu karyawan menjadi termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaiknya dan dapat menambah penghasilan sebagai bonus yang diterima oleh konsumen. Dampak negatif dari pemberian uang tip, yaitu dapat menimbulkan konflik sosial berupa kecemburuan sosial antar karyawan dan karyawan akan memberikan pelayanan terbaiknya apabila konsumen memberikan uang tip, dalam artian mereka mewajibkan konsumen untuk memberikan tip tetapi mereka sungkan untuk memintanya.

Budaya pemberian tip seperti ini juga dapat menimbulkan masalah, yaitu apakah karyawan hotel akan memberikan pelayanan yang terbaik atau tidak? Pada dasarnya karyawan wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, terlepas konsumen tersebut akan memberikan uang tip atau tidak. Apakah budaya pemberian uang tip ini dapat menimbulkan masalah berupa karyawan akan lebih *aware* dan peduli serta memberikan pelayanan yang maksimal terhadap konsumen yang memberikan tip, dan juga apakah karyawan tidak akan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu yang tidak memberikan uang tip? Sebagai contohnya seperti seorang *conciierge staff* yang menerima tip dari tamu akan lebih *aware* dan peduli serta memberikan pelayanan yang maksimal, akan tetapi apabila tamu tersebut tidak memberikan uang tip seorang *conciierge staff* tidak akan memberikan pelayanan yang maksimal seperti asal-asalan pada saat menata barang bawaan tamu di troli maupun di kamar. Tentu saja hal ini akan menjadi sebuah masalah bagi hotel apabila tamu yang menginap tersebut memiliki keluhan dan memberikan penilaian yang buruk untuk hotel tersebut.

Hotel menjadi salah satu sektor pariwisata yang tidak bisa dijauhkan dari budaya pemberian dan penerimaan tip, karena hotel sendiri merupakan suatu bidang pelayanan jasa, yang mana banyak tamu akan memberikan tip atas jasa yang telah diterima selama menginap di hotel tersebut. Dalam Kompas.com (3/2/2022) menurut *Marketing Communication Leader* Yello Hotel Paskal Bandung, Ivan Rinaldi

menuturkan bahwa sebenarnya memberi tip kepada karyawan hotel mulai dari *front office* sampai *housekeeper* bukanlah hal yang wajib dilakukan. Walaupun tamu meminta atau mendapat bantuan, keputusan pemberian tip dikembalikan kepada masing-masing tamu. Menurut Ivan, memberikan tip kepada staf hotel itu sebenarnya tidak wajib dan tergantung tamunya juga. Ada tamu yang memberikan tip setelah staf hotel memberikan bantuan, tapi ada juga yang tidak dan itu tidak apa-apa.

Menurutnya, apabila ada tamu yang memberikan tip, biasanya sebagai bentuk terima kasih dan apresiasi kepada karyawan hotel atas bantuannya. Kalaupun, ada tamu yang tidak memberikan tip, hal itu menjadi tidak masalah karena sudah menjadi tugas seorang karyawan hotel untuk memberikan pelayanan terbaik, karena tidak menjadi hal yang diwajibkan, maka nominal tip yang diberikan juga bebas. Tidak ada tarif khusus yang harus diberikan, dan juga untuk nominal yang diberikan jumlahnya bervariasi, ada yang Rp10.000, Rp20.000, Rp50.000, berbeda-beda tamu memberikannya.

<https://travel.kompas.com/read/2022/02/03/104617727/etika-kasih-uang-tip-ke-karyawan-hotel-ini-penjelasan?page=all>

Berdasarkan hasil pra observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 25 Desember 2021 di Artotel Suites Bianti Hotel Yogyakarta, diketahui bahwa uang tip paling dominan diterima pada departemen *front office* khususnya di bagian *concierge*. Besaran nominal uang tip yang diberikan tamu jumlahnya bervariasi, mulai dari Rp10.000 hingga Rp100.000, hal ini

membuktikan bahwa pemberian uang tip di Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta adalah hal yang lumrah dilakukan. Berdasarkan hasil pra observasi di atas, menjadi alasan peneliti melakukan penelitian untuk analisis pemberian uang tip dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta. Apakah budaya pemberian tip ini dapat mempengaruhi motivasi karyawan Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta dalam melayani tamu? Apakah karyawan Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta juga akan lebih *aware* dan peduli serta akan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu yang memberi tip dibandingkan dengan tamu yang tidak memberi tip? Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Analisis Budaya Pemberian Tip Dilihat Dari Persepsi Karyawan Terhadap Motivasi Melayani Tamu Di Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta.”

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti dapat memberikan fokus masalah, yaitu “Bagaimanakah pemberian uang tip dilihat dari persepsi karyawan dapat memotivasi karyawan dalam melayani tamu di Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pemberian tip dapat memotivasi

karyawan dalam melayani tamu di Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta apabila dilihat dari persepsi karyawan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi peneliti keterkaitan uang tip terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel kepada konsumen.

##### 2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian lebih lanjut khususnya yang berkaitan dengan uang tip di bidang perhotelan.