

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, Penulis dapat mengambil keputusan bahwa karyawan Hotel Artotel *Suites* Bianti Yogyakarta diperbolehkan untuk menerima uang tip yang diberikan oleh tamu. Kebijakan manajemen terkait dengan pemberian uang tip yaitu memperbolehkan selama masih dalam hal yang positif, dan juga tidak merugikan serta mencemarkan nama baik hotel.

Kelima narasumber menyatakan bahwa pemberian uang tip yang dilakukan oleh tamu di Hotel Artotel *Suites* Bianti Yogyakarta tidak akan menimbulkan konflik berupa kecemburuan antar karyawan, karena mereka menganggap itu rezeki masing-masing karyawan atas pelayanan yang telah diberikan kepada tamu.

1. Persepsi

a. Tanggapan

Seluruh narasumber menyatakan bahwa mereka tidak akan memberikan tanggapan yang berbeda terhadap semua tamu, baik tamu yang memberikan uang tip dan yang tidak memberikan uang tip. Mereka akan memberikan pelayanan yang sama sesuai dengan SOP yang ada, mereka memiliki persepsi yang sama terkait dengan tanggapan mereka terhadap tamu yang memberikan uang tip. Mereka berterima kasih terhadap uang tip

yang diberikan oleh tamu, dan juga seluruh narasumber tidak memiliki kesan yang khusus terhadap tamu yang memberikan tip dan yang tidak memberikan tip, namun pada intinya mereka akan tetap memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan SOP yang ada di Hotel Artotel *Suites* Bianti Yogyakarta.

b. Pendapat

Kelima narasumber memiliki pendapat yang sama bahwa mereka tidak memperlakukan apabila ada tamu yang tidak memberikan uang tip karena sudah menjadi kewajiban mereka untuk melayani tamu dengan baik sesuai dengan SOP yang ada. Seluruh narasumber juga menyepakati bahwa uang tip yang diberikan oleh tamu itu sifatnya tidak wajib dan sukarela.

c. Penilaian

Kelima narasumber juga tidak akan memberikan penilaian yang berbeda baik kepada tamu yang memberi tip maupun yang tidak memberi tip. Mereka menilai semua tamu sama saja dan harus tetap bekerja sesuai dengan SOP tanpa harus memberikan penilaian yang berbeda kepada tamu.

Seluruh narasumber memiliki penilaian yang sama tentang budaya pemberian uang tip yang ada di Hotel Artotel *Suites* Bianti Yogyakarta, mereka merasa senang karena uang tip yang diberikan oleh tamu adalah sebagai bonus dan wajar karena sudah menjadi budaya lama di dunia *hospitality* khususnya perhotelan

2. Kinerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Penulis pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa pemberian uang tip yang dilakukan oleh tamu kepada karyawan Artotel Suites Bianti Yogyakarta tidak akan mempengaruhi kinerja karyawan, karena mereka menganggap uang tip sebagai bonus dan memberikan kinerja yang maksimal adalah suatu kewajiban.

3. Kualitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Penulis pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa ternyata pemberian uang tip tidak akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu, mereka akan tetap memberikan kualitas pelayanan yang terbaik tanpa membedakan tamu yang memberikan uang tip dan yang tidak memberikan uang tip. Mereka dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada tamu meskipun belum maksimal.

Berdasarkan pada fokus masalah yang penulis teliti, yaitu persepsi karyawan menganggap tip yang diberikan oleh tamu adalah sebagai bonus yang mereka terima dan menjadi motivasi mereka untuk melayani tamu dengan lebih baik sebagai bentuk rasa terima kasih atas uang tip yang diberikan oleh tamu dan juga untuk menghargai tamu tersebut.

Dari beberapa poin kesimpulan dari hasil wawancara dan fokus masalah di atas, Penulis dapat mengambil kesimpulan 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. *Tipping* 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.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dibuat, maka Penulis memberikan saran bagi karyawan Hotel Artotel *Suites* Bianti Yogyakarta yaitu tetap selalu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap semua tamu tanpa harus membedakan apakah tamu tersebut memberikan uang tip atau tidak. Karyawan juga harus mengetahui bahwa tugas dari karyawan hotel atau *hotelier* adalah selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tanpa pamrih atau mengharapkan imbalan dari tamu berupa uang tip,

mereka bekerja di bidang *hospitality* atau pelayanan sudah diwajibkan untuk seperti memberikan pelayanan yang terbaik tanpa mengharapkan imbalan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Al Bataafi, Wisnu. (2005). *Housekeeping Department, Floor, and Public Area*. Bandung: Alfabeta
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartriningrum. (1996). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Endar, Sugiarto, dan Sri Sulastriningrum. (1996). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Greenberg, P. (2004). *Hotel Secrets from The Travel Detective: Insider Tips on Getting the Best Value, Service, and Security in Accomodations from Bed-and-Breakfasts to Five-Star Resorts*. United Kingdom: Random House Publishing Group
- Hasibuan, Malayu S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi cetakan ke tiga belas)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Herman, Sofyandi. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kotler, P., Keller, K. L. (2019). *Marketing Management*. Edisi 15, Boston: Pearson
- Kotler, Phillip. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium Jilid 2*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kotler, Phillip. (2003). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta: Gramedia Manajemen
- Lawson. (1976). *Hotels, Motels, and Condominiums: Design, Planning, and Maintenance*. London: Architectural Press
- Loina. (2001). *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Jakarta: C.V Lakolo
- Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi. (2002). *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta: Megapoin Divisi dan Kesaint Blanc

- Miles, M.B, Huberman, A.M, Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, Ui-Press
- Moenir, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Salemba Empat
- Polancik, Gregor. (2009). *Empirical Research Method Poster*.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat
- Sadili, Samsudin. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiyono, Prof. Dr. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Cv. Alfa Beta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Suparlan. (2000). *Asas Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran. Edisi 4*. Yogyakarta: C.V Andi
- Walgito, Bimo. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi

Website:

- B1. (2014). *Survei: Sepertiga Masyarakat Indonesia Biasa Memberi Tip*. Tersedia <https://www.beritasatu.com/ekonomi/178650/survei-sepertiga-masyarakat-indonesia-biasa-memberi-tip>
- Chaniago, Yasmine. (2014). *Tipe/Jenis Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan*. Tersedia <http://www.yasmenchaniago.com/2011/04/tipe-jenis-hotel-berdasarkan-maksud.html>
- Hosea, Yohanes. (2011). *Tip*. Tersedia <https://www.kompasiana.com/yhh78/5500e906813311cb60fa81e1/tip>

Kamal, Yenny. (2017). Catatan Tentang Service Charge. Tersedia <https://www.scribd.com/doc/209617111/Catatan-Tentang-Servis-Charge>

Maulana, Yoyok Prima. (2017). Uang Tip Lahir Karena Keinginan Untuk Pamer, Sekarang Bagaimana Aturannya?. Tersedia <https://intisari.grid.id/read/03101448/uang-tip-lahir-karena-keinginan-untuk-pamer-sekarang-bagaimana-aturannya?page=all>

Rahmawati, Andi Annisa Dwi. (2018). Jepang Tak Kenal Budaya Memberi Tip, Ini 5 Alasannya. Tersedia <https://food.detik.com/info-kuliner/d-4180397/jepang-tak-kenal-budaya-memberi-tip-ini-5-alasannya>

Sari, Desi Intan. (2002). Etika Kasih Uang Tip ke Karyawan Hotel, Ini Penjelasannya. Tersedia <https://travel.kompas.com/read/2022/02/03/104617727/etika-kasih-uang-tip-ke-karyawan-hotel-ini-penjelasannya?page=all>

LAMPIRAN

LAMPIRAN I



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km 5 (Tempal, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 700/Q.AMPTA/VI/2022 Yogyakarta, 11 November 2022
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak/ Ibu HRD
Hotel Artotel Suites Bianti
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Hotel Artotel Suites Bianti, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 14 November 2022 sampai dengan tanggal 14 Desember 2022, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Bagus Tri Waskito
No Mahasiswa : 318101315
Semester : IX (sembilan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : "ANALISIS BUDAYA PEMBERIAN TIP DILIHAT DARI PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP MOTIVASI MELAYANI TAMU DI HOTEL ARTOTEL SUITES BIANTI YOGYAKARTA". Proposal Penelitian akan diikuti sertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Tembusan:
-File

Hormat kami

Drs. Prihatno, M.M.

LAMPIRAN II

AR+OTEL
SUITES
BIANTI

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Gugus Tri Waskito
No Mahasiswa : 318101315
Semester : IX

Menyatakan bahwa kami dari pihak Arotel Suites Bianti Yogyakarta memberikan ijin untuk melakukan laporan penelitian dengan judul "ANALISIS BUDAYA PEMBERIAN TIP DILIHAT DARI PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP MOTIVASI MELAYANI TAMU DI HOTEL AROTEL SUITES BIANTI YOGYAKARTA.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 14 November 2022



Marlo Nicto Kurnianto
Training Coordinator

LAMPIRAN III

Daftar Pertanyaan (Umum):

1. Apakah pemberian uang tip boleh diterima oleh karyawan Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta?
2. Bagaimanakah kebijakan manajemen Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta tentang tip?
3. Apakah di setiap divisi memiliki kebijakan tersendiri terkait dengan pembagian uang tip di Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta?
4. Apakah budaya pemberian tip di Hotel Artotel Suites Bianti Yogyakarta dapat menimbulkan konflik berupa kecemberuan antar karyawan?

Daftar Pertanyaan (Persepsi/Tanggapan):

1. Apakah tanggapan yang diberikan karyawan akan berbeda terhadap tamu yang memberi tip dan yang tidak memberi tip?
2. Bagaimanakah tanggapan terhadap tamu yang memberikan tip?
3. Bagaimanakah kesan karyawan terhadap tamu yang memberi tip dan yang tidak memberi tip?

Daftar Pertanyaan (Persepsi/Pendapat):

1. Bagaimanakah pendapat karyawan terhadap tamu yang memberikan tip?
2. Bagaimanakah pendapat karyawan terhadap tamu yang tidak memberikan tip?

3. Bagaimanakah pendapat karyawan terhadap tip sebagai insentif dari pihak luar atau selain *service charge*?
4. Bagaimanakah pendapat karyawan tentang tamu wajib memberikan uang tip atas pelayanan yang telah diberikan?

Daftar Pertanyaan (Persepsi/Penilaian):

1. Bagaimanakah penilaian karyawan terhadap uang tip sebagai insentif dari pihak luar yang diberikan oleh tamu?
2. Apakah karyawan akan memberikan penilaian yang berbeda terhadap tamu yang memberikan uang tip dan yang tidak memberikan uang tip?
3. Bagaimanakah penilaian karyawan terhadap budaya pemberian uang tip yang dilakukan oleh tamu di Artotel Suites Bianti Yogyakarta?

Daftar Pertanyaan (Pengaruh/Kinerja):

1. Apakah karyawan akan lebih tanggap terhadap tamu yang memberikan uang tip?
2. Apakah karyawan mempercepat pelayanan terhadap tamu yang memberikan tip?
3. Apakah tenaga yang dikeluarkan akan berbeda terhadap tamu yang memberikan tip dan yang tidak memberikan tip?
4. Apakah karyawan akan lebih bersemangat dalam melayani tamu apabila tamu tersebut memberikan uang tip?

Daftar Pertanyaan (Pengaruh/Kualitas):

1. Apakah karyawan kalau diberikan tip akan lebih responsif terhadap apa yang ditanyakan oleh tamu?

2. Apakah karyawan akan berpenampilan lebih baik terhadap tamu yang memberikan tip?
3. Apakah karyawan akan memberikan solusi terhadap komplain tamu yang memberikan uang tip?

LAMPIRAN IV



Wawancara dengan Ibu Lusi sebagai *Waitress* (Narasumber 1/*FnB Service*)



Wawancara dengan Bapak Hery sebagai *Bell Captain* (Narasumber 2/*Concierge*)



Wawancara dengan Bapak Wijo sebagai *Bellboy* (Narasumber 3/*Concierge*)



Wawancara dengan Bapak Fachrie sebagai *Waiters* (Narasumber 4/*FnB Service*)



Wawancara dengan Ibu Ira sebagai *Room Attendant* (Narasumber 5/*Housekeeping*)



NAMA MAHASISWA I :

Panis Tri Wulita

NO. MAHASISWA :

3152005

JUDUL PENELITIAN :

Analisis Kualitas Pelayanan di Ballbar dari Persepsi Karyawan Terhadap Kualitas dan Pelayanan di Hotel Hotel Sutra Broom Yogyakarta

NAMA PEMBIMBING I : Rudi Harmoni

NAMA PEMBIMBING II :

Nahroni

NO.	TANGGAL	URAIAN BEMERISAN	PABAF
1/12		→ Petugas hanya ada	
		→ Re. kerja pada	
		→ Layanan teori	
		→ Keters.	
		→ Kerja dan tindakan	
		→ Cara kerja	
1/12		→ Pembinaan	
		→ Media blower kerja	
		→ Mersi konsistensi	
		→ More service	
		→ Knowledge Daftar	
		→ Luasnya ?	

NO.	TANGGAL	URAIAN BEMERISAN	PABAF
1	12/12	Adanya fasilitas yg sudah di isi	
		Baru dicantumkan dan daftar	
		trisele	

