

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan pengumpulan data sekunder mengenai persepsi karyawan terhadap budaya *tipping* di *front office departement* Hotel Novotel Samator Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat dua sistem pembagian tip : *no sharing of tips* (individual) dan *equal sharing of tips* (kolektif).
2. Tip mampu meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja.
3. Tip bisa menimbulkan konflik antar *staff* dalam satu hotel jika sistem pembagiannya tidak diatur secara tepat.
4. Berdasarkan data demografis karyawan yang telah diolah, dan informasi yang diperoleh melalui proses wawancara maka peneliti mendapatkan data bahwa:

Dari seluruh informasi yang telah dipaparkan baik dari informan 1 hingga ke 4 yang sebagian besar adalah berstatus sebagai karyawan bisa ditarik kesimpulan mengenai persepsi karyawan terhadap sistem *tipping* yang berlangsung di *front office departement* dapat disimpulkan bahwa informan 1 hingga ke 4 yang bekerja di *front office departement* menganggap tip hanya sebagai pendapatan tambahan yang diberikan oleh tamu dan bukan merupakan tujuan utama dalam bekerja. Informan 1 hingga ke 4 pun menyatakan juga



bahwa dari kegiatan *tipping* sama sekali tidak mempengaruhi terhadap kualitas layanan yang diberikan sebelum diberikan tip. Bagi informan tip adalah penghargaan (*personal achievement*), uang sukarela dari tamu (*guess dicretion*), motivasi kerja, tambahan gaji untuk tabungan.

5. Berdasarkan pertanyaan tentang motivasi tamu memberikan tip dari informan, maka disimpulkan:

Bahwa dari kedua informan (Informan 5 dan 6), tip bukan menjadi alat yang digunakan tamu untuk mendapatkan pelayanan ekstra tetapi merupakan apresiasi tamu terhadap pelayanan prima yang diberikan karyawan. Dari informasi yang diperoleh, peneliti juga menarik kesimpulan bahwa pelayanan prima yang menjadi indikator tamu memberikan tip sebagai apresiasinya ialah sikap karyawan yang sopan, ramah, dan cepat tanggap dalam mengatasi komplain selama mereka menginap di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah dibuat berdasarkan penelitian ini mengenai persepsi budaya *tipping* di departemen *front office*, maka peneliti memberikan beberapa saran:

1. Pihak hotel meminta masukan dan saran dari para karyawan akan sistem *tipping* secara berkala. Hal ini dilakukan agar pihak manajemen dapat melihat cara pandang karyawan terhadap sistem *tipping* yang berlaku.



Perusahaan sebaiknya melakukan sistem pembagian *equal sharing tips* yang kemudian dibagi merata setiap satu minggu dan uang tip yang diperoleh dimasukkan dalam *tip box*, agar tidak terjadi konflik di jangka panjang. Untuk melatih budaya adil dan jujur tiap karyawan, perlu pantauan yang komprehensif dari manajemen *front office* agar kegiatan ini berjalan, seperti menginformasikan berkala setiap *morning/afternoon briefing*.

2. Melakukan penelitian kuantitatif tentang pengaruh dari pemberian tip, keadilan sistem pembagian *tip/job fairness*, kualitas layanan, motivasi kerja karyawan departemen *front office*
3. Melakukan penelitian dengan melibatkan informan yang lebih banyak dan mencakup departemen lain seperti *housekeeping, food and beverage department* mengenai budaya *tipping* agar informasi yang diperoleh lebih bervariasi sehingga hotel bisa memahami cara pandang karyawan terhadap tip secara lebih komprehensif. Peneliti menyarankan hal ini karena perilaku *tipping* juga dapat ditemukan di kedua departemen tersebut



DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, D. 1992. *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Azar, O. H. 2003. *The implication of tipping for economics and management*. International Journal of Social Economic. (https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=339240) (Diakses 21 April 2019; pk.21.46)
- _____. 2004. *Optimal monitoring with external incentive: The case of tipping*. Southern Economic Journal.
- _____. 2007. Why pay extra? Tipping and the importance of social norms and feeling in economic theory. *Journal of Socio-Economic*. (<https://econwpa.ub.uni-muenchen.de/econ-wp/mic/papers/0503/0503005.pdf>) (Diakses 21 April 2019; pk. 22.15)
- Azwar, S. 2005. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badan Pusat Statistik Jawa Timur. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel di Jawa Timur Dirinci Menurut Bulan dan Jenis Hotel, Tahun 2015-2016 (persen). (<https://jatim.bps.go.id/statictable/2018/02/14/962/tingkat-penghunian-kamar-tpk-hotel-di-jawa-timur-dirinci-menurut-bulan-dan-jenis-hotel-2015-2016-persen-.html>) (Diakses 20 Maret 2019 : Pkl. 21.37)
- _____. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel di Jawa Timur Dirinci Menurut Bulan dan Jenis Hotel, Tahun 2017 (persen). (<https://www.bps.go.id/publication/2018/09/14/fb1879d84076764094eb1d83/tingkat-penghunian-kamar-hotel-2017>) (Diakses 14 Maret 2019 : Pkl. 23.50)
- Boella, M. J. 2005. *Human resource Management in the hospitality industry*. (<https://epdf.tips/queue/human-resource-management-in-the-hospitality-industry-eighth-edition-an-introduc15e6d08ed1c16472b233a8773d46f76a41166.html>) (Diakses 22 April 2019; pk 23.12)
- Brown, N. E., & Rolle, S. *Understanding tipping behaviour – An economic perspective*. (https://www.researchgate.net/publication/275528939_Understanding_tipping_behaviour_-_An_economic_perspective) (Diakses 22 April 2019; pk 01.32)





- Casey, B. 2001. *Tipping in New Zealand restaurant*. Journal of Hospital Management. (<http://jotr.eu/images/T151617PDF/V16.pdf>)(Diakses 25 April 2019; pk 18.20)
- Clotidah, K. 2014. *The perception of employees towards tipping and motivation in the hotel industry*. Africian Journal of Hospitality Tourism and Leisure.
- Colquitt, J. SA., et al. 2001. *Justice at the millennium: A meta-analytical review of 25 years of organizational Justice Research*. Journal of Applied Psychology. 86(3), 425-445
- Creswell, W, John. 2008. *Research Design: Quantitive, qualitative, and mixed method approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Cropanzano, R., Byrne, Z., S., Bobocel, D.R., & Rupp, D.E. 2001. *Moral virtues, fairness heuristics, social entities, & other denizens of organizational justice*. Journal of Vocational Behaviour. Jilid 58, hal 164-209.
- _____, R., Bowen, D. E., & Gililand, S. W. 2007. *The Management of Organizational Justice*. Academy of Management Perspective. Vol. 21, hal 34 – 38.
- Gatta. M. 2009. *Restaurant servers, tipping and resistance*. Qualitive Research in Accounting & Management. 6(3), 70 – 82.
- Goldsmith, A. L., et al. 2002. *Human resource management for hospitality services*. United Kingdom: Thomson.
- Greenberg, J. 1990. *Organizational Justice: Yesterday, today, and tomorrow*. Journal of Management. 16(2), 399 – 432.
- _____, J. 2014. *The Effects of Tipping on Consumers Satisfaction with Restaurant*. (<https://www.questia.com/read/1G1-571516720/the-effects-of-tipping-on-consumers-satisfaction>)(Diakses 13 Mei 2019; pk.16.06)
- Hair, F. J., et al. 2007. *Research methods for bussines, education + training*. 49(4), 336 – 337.
- Jalaludin, Rakhmat. 2007. *Psikologi komunikasi edisi revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Jessica. 2015. *Factors Influencing Customer's Tipping Behaviour in Restaurant In Luzern*. *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra



- Klara, R. 2005. Feeling tipsy. *Restaurant Business*. (<http://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/download/16428/16420>) (Diakses 30 April 2019; pk 01.22)
- Kwortnik, R. J., et al. 2011. *Voluntary tipping and selective attraction and retention of service workers in the united states: An application of the ASA model*. *International Journal of Human Resources Management*. 22(9), 1887 – 1901.
- Lin, Ingrid Y., et al. 2011. *Understanding restaurant tipping systems: a human resource perspective*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 23(7), 923 – 940.
- Lynn, M. 2000. *National character and tipping customs: the needs for achievement, affiliation, and power as predictor of prevalence of tipping*. *International Journal of Hospitality Management*. 19(2), 205 – 210.
- _____. 2006. *Tipping in restaurants and around the globe: An interdisciplinary review*. Armonk, New York: M.E. Sharpe Publishers.
- _____. 2001. *Restaurant tipping and service quality: a tenuous relationship*. *Cornell Hotel and Restaurant Administrator Quarterly*. 42(1), 14 – 20.
- _____, Grassman, A. 1990. *Restaurant tipping: an examination of three rational explanations*. *Journal of Economic Psychology*. 11, 169 – 181.
- _____, and Simons, T. 2000. Predictors of male and female servers average tip earnings. *Journal of Applied Social Psychology*. 30(2), 241 – 252.
- _____, Wang. 2013. The Effects of Tipping on Consumers Satisfaction with Restaurant. (<https://www.questia.com/read/1G1-571516720/the-effects-of-tipping-on-consumers-satisfaction>)(Diakses 13 Mei 2019; pk.16.06)
- _____, 2015. *Service gratuities and tipping: A motivational frame work*. *Journal of Economics Psychology*.
- Matthews, A. 2005. *To tip or not to tip? It depends on the profession*. (<https://www.indiannewengland.com/To.Tip.Or.Not.To.Tip.It.Depend.s.On.The.Profession-677309.shtml>) (Diakses 17 April 2019; pk 11.32)
- Martin, W. 2001. *Quality service, what every hospitality manager need know*. New Jersey: Prentice Hall



- Miles, M. & Hubberman, A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication
- Milkovich, G. T., and Newman, J. M. 2005. *Compensation Management*. Jilid 8. New York: Prentice Hall
- Moleong, L. J. 1994. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Obringer, L. A. 2002. *How Tipping Works*. (<http://people.howstuffworks.com/tipping.html>) (Diakses 30 April 2019; pk 13. 55)
- Saayman, M. 2014. *Tourism research in economic environs and society*. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure. 3(2).
- Saputra, A. Y. 2005. Analisa Pengaruh Tips Terhadap Kualitas Layanan Concierge di Hotel JW Marriot Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Manajemen Perhotelan. Universitas Kristen Petra.
- Sarwono, S. W. 2006. Psikologi prasangka orang Indonesia: kumpulan studi empiric prasangka dalam berbagai aspek kehidupan orang Indonesia. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Sudin, S. 2011. *Fairness of and satisfaction with performance appraisal process*. Journal of Global Management. 2(1).
- Sugiarto, E., dan Sri., S. (2001). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiarto, Y. A. 2015. Analisa Budaya Tipping di Hotel dilihat dari Persepsi Karyawan dan Pengaruhnya terhadap Job Fairness dan Kualitas Layanan. *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra
- Sugihartono, Rohmah. S dan Agus. F. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Uny Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung. Alfabeta
- Suharman. 2005. *Psikologi Kognitif*. Surabaya: Srikandi.
- Tomescu, A. M. 2011. *Consumer profile and tipping habits*. International Journal of Applied Mathematics and Informatics.



Tse, A. 2003. *Tipping behaviour: A disconfirmation of expectation perspective*. Journal of Hospitality Management. 22, 461 – 467.

Van Den Bos, K. 2001. *Uncertainly management: the influence of uncertainly salience on reactions to perceived procedural fairness*. Journal of Personality and Social Psychology. 80(6), 931 – 945.

Waidi. 2006. *The art of re-engineering your mind for success*. Jakarta: Gramedia.

Zeithaml, Valerie, A., et al. 1990. *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. London: Collier Macmillan Publishers.