

PERSEPSI STAF *FRONT OFFICE* TERHADAP *TIPPING* DI “A” *PRIVATE RESORT AND VILLA BALI*

David Giovanni Sudarmadji, Ricky Alexander Pristyo, Monika Kristanti
Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya
Email : davidgiovanni.dgs@hotmail.com; rickyzhang08@yahoo.com

Abstrak - Tip sudah menjadi hal yang familiar, terutama di dunia perhotelan. Para tamu memberikan tip kepada staf ketika menginap di hotel sebagai tanda penghargaan atau bentuk terima kasih atas apa yang telah dikerjakan oleh staf tersebut. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui persepsi staf terhadap *tipping* di “A” *private resort and villa*. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil informan sebanyak 10 orang staf, dimana terdiri dari 1 orang *Executive Assistant Manager* dan 9 orang *butler*. Metode pengambilan data yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara, baik secara langsung maupun melalui telepon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tip tidak mempengaruhi motivasi dan kinerja staf di “A” *private resort and villa*, Bali. Lalu, dari hasil penelitian adapula staf yang mengatakan bahwa tip dapat meningkatkan motivasi. Selain itu, tip juga dapat meningkatkan kinerja staf, tetapi lebih terfokus kepada pelayanan tamu. Disamping itu, peneliti juga menemukan persepsi tip dari para staf yang mengatakan bahwa para staf juga tidak menganggap tip itu penting, dikarenakan para staf sudah mendapatkan gaji dan *service charge* tiap bulannya. Selain itu, para staf *butler* terus menerus dilatih untuk bekerja secara *service oriented*, bukan secara *tip oriented* agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

Kata Kunci:

Tip, motivasi, kinerja, *butler*, *front office*, *service*, *resort*, *villa*

Abstrak - Tip has become a familiar thing, especially in Food and Beverage industry. Guests give tip to a staff when they are staying at hotel as an appreciation or a gratitude for everything that the staff has done. Furthermore, researchers aimed to investigate how front office staff perception of tipping is, at “A” private resort and villa, Bali. This research involved 10 participants as the sample, which are consist of 1 person as Executive Assistant Manager and 9 person as *butler*. This research is using interview as the method. Thus, the result of this research indicated that tip didn't have any impact to either staff's motivation or work performance at “A” private and resort, Bali. Then, from the results, there were also found that tip could increase staff motivation. Moreover, tip also could affect on staff performance, but it's more focused on guest service Besides that, researchers also found about staff tip perception that staff didn't consider tip was very important, since staff had earned a monthly salary and service charge. Furthermore, butler staff had been continuously trained to not to work in tip-oriented, but in a service-oriented manner, in order to provide the best service to guests all the time.

Keywords:

Tip, motivation, work performance, *butler*, *front office*, *service*, *resort*, *villa*

PENDAHULUAN

Produk inti hotel adalah jasa akomodasi, namun jasa harus disertai dengan layanan, karena tamu tidak hanya sekedar menginap tetapi juga menginginkan nilai tambah dari yang dibayarkan. Menjamurnya hotel-hotel berbintang di kota besar memicu persaingan yang ketat dimana setiap hotel berbintang berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pada era sekarang, banyak hotel menjadikan layanan yang diberikan staf sebagai strategi untuk meningkatkan *competitive advantage*. Untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan agar tetap baik, dibutuhkan kualitas sumber daya manusia yang memadai.

Goldsmith, Nickson, Sloan, and Wood (2002) menyatakan bahwa efektivitas organisasi di bidang jasa sangat terkait dengan kualitas individual staf. Hal ini, sebagaimana yang dikemukakan oleh Snyder (1989), (dikutip dari Prihantoro, A., 2012). bahwa “Manusia merupakan sumber daya yang paling bernilai, dan ilmu perilaku menyiapkan banyak teknik dan program yang dapat menuntun pemanfaatan sumber daya manusia secara lebih efektif.”. Apabila staf tersebut dipandang telah memberikan layanan yang memuaskan, maka bagi konsumen akan muncul apresiasi terhadap staf tersebut, dan salah satu bentuk apresiasi konsumen yaitu dengan memberikan bonus lebih berupa tip (Lynn, 2001).

Asal mula kata “tip” muncul pada abad ke-17, dimana kata “tip” berarti “memberi kepada” atau “memberi” (Obrigner, 2002, p.1). Sedangkan menurut Matthews (2005), tip adalah sebuah hadiah atau pemberian, biasanya berbentuk uang, yang diberikan sebagai imbalan atas sebuah layanan. Menurut teori motivasi yang dikemukakan oleh Vroom (1964) mengatakan bahwa, usaha atau kinerja yang dilakukan oleh staf memiliki pengaruh terhadap pemberian hadiah yang akan diberikan. Salah satu contoh hadiah tersebut adalah pemberian tip. Semakin besar pemberian hadiah atau pemberian tip terhadap staf, maka akan semakin meningkat juga motivasi yang didapatkan. *Tipping* juga memegang peranan yang penting dalam hubungan antara perusahaan dan staf, dimana *tipping* dapat menarik, memotivasi, dan mengontrol staf (Lynn, 2011).

Selanjutnya, menurut Mealey (2010) berkata bahwa di negara bagian lain seperti di Hong Kong, Taiwan, Jepang, Rusia, dan Australia, *tipping* adalah hal yang tidak wajib dan di beberapa negara sudah menjadi hal yang dilarang untuk dilakukan. Kahneman, Knetsch, dan Thaler (1986) mengungkapkan bahwa konsumen masih akan meninggalkan tip untuk *server* walaupun tidak merencanakan untuk kembali lagi ke hotel tersebut. Maka dari itu tidak sedikit *server* yang bergantung tinggi kepada tip sebagai sumber penghasilan.

Sebaliknya, berkaca dari survei yang berasal dari 10 orang staf pada departemen *butler* di *resort* tersebut, dijumpai bahwa sistem *tipping* yang biasanya dilakukan disana memiliki 2 macam, yaitu secara individual dan kolektif. Pada *resort* tersebut, *butler* merupakan pengganti dari *concierge*, dimana *butler team* terdiri dari *driver*, *butler*, *GRO*, dan *operator*. *Butler* sendiri memiliki beberapa kesamaan seperti *concierge*, namun yang membedakan *butler* dengan *concierge* yaitu *butler* memiliki tanggung jawab yang lebih besar dibandingkan *concierge*. Seorang *butler* harus menguasai seluruh aspek yang ada di dunia perhotelan seperti dalam bidang F&B, *housekeeping*, serta tugas dari seorang *front office* juga seperti *check in*, reservasi, dan lain-lain.

Untuk sistem individual, umumnya tamu memberikan tip kepada seorang *butler* setelah *butler* tersebut melayani tamu selama menginap di *resort* hotel tersebut hingga *check out*. Disamping itu, sistem kolektif umumnya dilakukan saat tamu memberikan tip kepada seluruh tim di *resort* tersebut saat tamu melakukan *check out*, dimana yang nantinya pada bulan tertentu akan dibagikan secara merata kepada seluruh tim, jika jumlah tip yang diterima sudah cukup untuk dibagikan. Selain itu, menurut informasi yang peneliti dapatkan dari survei awal, rata-rata pendapatan tip staf dalam sehari berkisar antara 50 ribu sampai 100 ribu Rupiah.

Selanjutnya, menurut survei awal yang dilakukan pada 2 dari 3 orang informan, tip ternyata tidak mempengaruhi motivasi staf dalam bekerja. Itu disebabkan karena mayoritas staf berpendapat bahwa tip hanyalah merupakan rezeki tambahan bagi penghasilan para staf. Disamping itu, para staf juga sudah dilatih untuk tidak mengharapkan tip, namun lebih mengedepankan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu. Namun, lain halnya dengan pengaruhnya terhadap kinerja. Menurut survei awal yang telah dilakukan pada 2 dari 3 orang informan, ternyata tip dapat mempengaruhi kinerja staf. Itu dapat didukung dengan adanya pernyataan dari mayoritas para staf yang menyatakan bahwa dengan mendapatkan tip, para staf akan lebih bersemangat dan meningkatkan kinerjanya. Staf tersebut juga akan lebih meningkatkan dan memprioritaskan pelayanannya terhadap tamu yang lebih sering memberikan tip. Oleh karena itu, menurut fenomena tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana *tipping* berdampak pada motivasi serta kinerja staf, khususnya staf *butler* di “A” *private resort and villa*, Bali.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik beberapa pernyataan penelitian antara lain:

1. Bagaimana *tipping* berdampak pada motivasi staf, khususnya staf *butler* di “A” *private resort and villa* di Bali?
2. Bagaimana *tipping* berdampak pada kinerja staf, khususnya staf *butler* di “A” *private resort and villa* di Bali?

TEORI PENUNJANG

Tipping

Sejarah *tipping* sudah dimulai dari dahulu sejak era Roman dan mungkin lebih lama lagi. Menurut Azar (2007), *tipping* adalah cara untuk memberi imbalan atau hadiah untuk para budak dan pelayan (Azar, 2007). Menurut Lynn, Zinkhan, Harris (1993), asal mula *tipping* terjadi pada zaman pertengahan abad lalu, dimana para tuan tanah melemparkan koin kepada para pengemis di jalan agar mendapatkan keamanan dalam melewati jalan tersebut. Selain kisah di atas, kisah lainnya yaitu kebiasaan para pengunjung Tudor Inggris untuk membayar lebih pelayan dari tuan rumah untuk pekerjaan tambahan yang dilakukan selama masa kunjungan tamu disana. Lynn (2000) mengungkapkan “*Tipping is a widespread custom in which service patrons give sums of money above and beyond contracted price of the service to the worker who have served them*”. Ini berarti memberi tip adalah kebiasaan yang dilakukan tamu untuk memberi sejumlah uang lebih kepada pekerja yang melayani tamu sebagai tanda penghargaan atas kinerja pekerja tersebut. Sementara itu, pengertian lain mengenai *tipping* juga diungkapkan oleh Matthews (2005) yang mengungkapkan bahwa tip berarti hadiah atau pemberian, biasanya berbentuk sejumlah uang dan diberikan kepada seseorang sebagai imbalan atas servis yang dilakukan.

Klasifikasi Tip

menurut Lin dan Namasivayam (2011) membagi sistem *tipping* menjadi dua jenis, yaitu:

- a. *Equal sharing of tip (including service charge)*.

Merupakan tip yang didapatkan pada suatu restoran akan dikumpulkan dan kemudian dibagi sama rata ke seluruh staf yang bekerja di restoran.

- b. *No sharing tip (server retain all tip)*

Merupakan tip yang didapat oleh para staf tidak dibagikan sama rata melainkan setiap staf yang mendapatkan tip disimpannya sendiri-sendiri.

Motivasi

Motivasi adalah pemberian dorongan-dorongan individu untuk bertindak yang menyebabkan orang tersebut berperilaku dengan cara tertentu yang mengarah pada tujuan (Murty dan Hudiwinarsih, 2012). Hasibuan (2009) menyatakan, motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Teori oleh Hasibuan tersebut didukung oleh Robbins dan Judge (2008) yang menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan atau ditentukan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Menurut Hasibuan (2010), alat-alat yang mempengaruhi motivasi staf ada dua, yaitu material insentif dan nonmaterial insentif. Material insentif yaitu alat motivasi yang diberikan berupa uang dan atau barang yang mempunyai nilai pasar, sedangkan nonmaterial insentif yaitu alat motivasi yang diberikan berupa barang atau benda yang tidak ternilai. Dalam industri perhotelan, salah satu hal yang termasuk material insentif yang dapat memotivasi staf adalah dengan mendapat tip dari tamu. *Tipping* juga memegang peranan yang penting dalam hubungan antara perusahaan dan staf, dimana *tipping* dapat menarik, memotivasi, dan mengontrol staf (Lynn, Kwortnik, dan Sturman, 2011).

Kinerja

Menurut Motowidlo, Borman, dan Smith (2014), Kinerja staf adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang staf atas apa yang telah dikerjakannya sesuai atau melebihi dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja staf adalah dengan

adanya *tipping*. *Tipping* juga memegang peranan yang penting dalam hubungan antara perusahaan dan staf, dimana *tipping* dapat menarik, memotivasi, mengontrol staf (Lynn, Kwortnik, dan Sturman, 2011).

Resort

Menurut Brey (2011), *resort* adalah sebuah penginapan *full-service* yang menyediakan fasilitas rekreasi dan memberikan pengalaman bersantai yang maksimal. *Resort* sendiri mengutamakan kepuasan pengalaman tamu, dan seringkali memberikan servis untuk bisnis, *meeting*, dan terletak di sebuah lokasi dimana lebih berorientasi kepada tempat berlibur seperti dekat pantai. Brey (2011) juga mengatakan bahwa kualifikasi minimal sebuah *resort* adalah memiliki setidaknya satu fasilitas khusus *resort* tersebut, menyediakan minimal lima fasilitas rekreasi/bersantai/hiburan, dan berfokus kepada pengalaman berlibur dan suasana bersantai.

Penelitian Terdahulu

Tipping sudah menjadi fenomena yang sangat umum terjadi di *hospitality industry* terutama di hotel dan dapat mempengaruhi kinerja serta motivasi staf. Fakta tersebut juga didukung kebenarannya oleh Clotildah *et al* (2014) yang menyatakan bahwa *tipping* secara positif mempengaruhi motivasi, dan dari observasi yang ada, *tipping* sangat memotivasi staf untuk melakukan lebih agar servis tetap bagus. Dengan mendapat tip dari tamu, staf baik di restoran maupun di hotel tentunya lebih berinisiatif dan mengalami peningkatan motivasi dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian dilakukan di negara Zimbabwe, tepatnya pada hotel-hotel dan restoran di Zimbabwe. Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan metode kualitatif, dimana peneliti menggunakan 3 macam metode cara yaitu melalui wawancara, menyebarkan kuisioner, serta observasi secara langsung di lapangan. Dalam wawancara tersebut, peneliti menggunakan *face-to-face interview*. Selanjutnya, penelitian ini juga melibatkan 3 hotel yang berbeda, dimana dari 3 hotel tersebut peneliti mengambil beberapa staf yang ada di hotel tersebut yang dijadikan sebagai sampel, diantaranya 3 orang *human resources manager*, 3 orang *F&B manager*, dan 40 dari total 140 *waiter* dan *waitress* dari hotel tempat penelitian masing-masing. Dari penelitian ini, ditemukan bahwa tip dapat mempengaruhi motivasi staf. Lebih lanjut, tip juga dijadikan sebagai pendorong yang memotivasi staf untuk memberikan pelayanan yang terbaik di hotel.

Terdapat penelitian lain menurut Sugiarto, Anugerah, dan Wijaya (2015), *tipping* mempengaruhi kecepatan layanan dan perhatian pada kebutuhan tamu khususnya yang terjadi pada informan yang bekerja di *front office*. Dari penjabaran singkat diatas, dapat dilihat bahwa *tipping* berpengaruh pada kinerja staf serta memberi kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara tip dengan motivasi dan kinerja staf. Selanjutnya, dari penelitian terdahulu menurut Sugiarto, Anugerah, dan Wijaya (2015), penelitian ini dilakukan di seluruh hotel bintang 5 di Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil beberapa populasi sampel yaitu 4 staf dari *F&B outlet* dan 4 staf dari *front office* dari masing-masing hotel bintang 5 di Surabaya. Dari sampel tersebut, penelitian ini menetapkan kriteria dimana staf yang telah bekerja lebih dari 1 tahun. Dari penelitian tersebut, menunjukkan hasil bahwa para informan yang bekerja di departemen *front office* dan departemen *F&B* menganggap bahwa tip hanya sebagai pendapatan tambahan yang diberikan oleh tamu sebagai bentuk apresiasi terhadap apa yang telah dikerjakan. Selain itu, para staf juga menganggap bahwa tip bukan merupakan acuan dalam bekerja. Disamping itu, terdapat juga hasil kedua yang menunjukkan bahwa tip dapat memberikan pengaruh kepada pelayanan yang diberikan, khususnya yang terjadi pada informan yang bekerja di *front office*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Populasi yang diteliti adalah staf yang berada di departemen *front office* di "A" *private resort and villa* yang berjumlah 14 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 10 dari 14 staf dari departemen *front office* bagian *butler team* dengan kriteria lama kerja yaitu dibawah dan sama dengan 10 tahun dan diatas 10 tahun. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara di "A" *private resort and villa* dan wawancara melalui telepon untuk pengumpulan data tambahan. Didapatkan 2 macam data yaitu data primer dan data sekunder yang mana data primer adalah hasil wawancara dan data sekunder adalah *job appraisal* staf dan data lama kerja staf. Validitas data

digunakan menggunakan metode triangulasi sumber karena peneliti selain melalui wawancara, juga melihat dari data lainnya yang berupa *job appraisal* staf dan melakukan wawancara dengan *executive assistant manager* sebagai klarifikasi atas jawaban dari informan lainnya.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, para staf mengatakan bahwa motivasi staf tetap sama ketika mendapat tip maupun tidak mendapat tip. Staf juga tidak mempermasalahkan apabila pada saat itu tidak mendapat tip dari tamu karena staf sudah mendapatkan gaji dan *service charge* setiap bulannya. Disamping itu, dari kinerja staf juga tidak ada peningkatan dari sisi kuantitas serta kualitas kerja karena staf bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku. Meskipun begitu, para staf mengaku senang dan merasa dihargai ketika mendapat tip dari tamu, tetapi para staf tetap tidak menganggap tip sebagai acuan dalam bekerja karena para staf menganggap tip hanyalah sebagai bonus dan rezeki tambahan serta staf sudah mendapat gaji dan *service charge* dalam bekerja.

Hal tersebut dibenarkan juga oleh *executive assistant manager* yang berkata bahwa tip tidak berpengaruh kepada motivasi dan kinerja staf. Selain itu, EAM juga membenarkan bahwa staf merasa biasa saja ketika mendapatkan tip karena staf menganggap tip hanyalah sebagai bonus dan rezeki tambahan bagi penghasilan staf.

Melalui data laporan *job appraisal* staf juga didapatkan hasil bahwa perkataan para staf benar yang bekerja sesuai SOP benar apa adanya, terbukti dari baiknya nilai-nilai yang tertulis di laporan tersebut. Meskipun begitu, ada 1 staf yang masih memerlukan arahan karena adanya kesalahan-kesalahan dalam bekerja namun kesalahan tersebut masih dalam batas dapat ditoleransi

BAHASAN

Motivasi

Dari hasil diatas, didapatkan dua hasil. Pertama, di "A" *private resort and villa*, *tipping* tidak memengaruhi motivasi karena menurut hasil wawancara dengan informan mengatakan bahwa staf tidak selalu mengandalkan tip, serta staf mementingkan kepuasan tamu selama menginap di resort ini. Hasil ini sesuai dengan pernyataan dari Sugiarto, Anugerah, dan Wijaya (2015) yang menyatakan bahwa informan yang bekerja di *FO department* menganggap tip bukan merupakan tujuan utama dalam bekerja. *Tipping* tidak mempengaruhi motivasi staf ini juga didukung dari hasil wawancara dengan EAM, dimana EAM mengungkapkan bahwa tip tidak memiliki dampak terhadap motivasi staf dalam bekerja. Hal ini selaras dengan pernyataan beliau "*sebenarnya butler team secara keseluruhan tidak pernah adanya memotivasi dengan tipping, yang kita tekankan itu bagaimana tamunya happy, jadi kalo ada tamu complain itu yang buruk, jadi untuk menghindari itu, sebaiknya dia melakukan tugas yang terbaik sehingga tamunya happy. Jadi kita tidak pernah melihat tipping itu* (Lampiran 11)".

Dari hasil wawancara dengan informan ada juga yang mengatakan bahwa tip dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja. Hasil tersebut sesuai dengan pernyataan Clotildah et al (2014) bahwa *tipping* secara positif memengaruhi motivasi dan *tipping* sangat memotivasi staf untuk melakukan lebih agar pelayanan tetap bagus. Selain pernyataan dari Clotildah, hasil tersebut juga sesuai dengan pernyataan dari Lynn (2011) yang menyatakan bahwa *tipping* juga memegang peranan yang penting dalam hubungan antara perusahaan dan staf, dimana *tipping* dapat menarik, memotivasi, dan mengontrol staf.

Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa hasil tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Lynn, McCall dan Azar (2000; 2004) menyatakan bahwa tip dapat memicu staf untuk bekerja keras dan memberikan kualitas layanan yang memuaskan bagi konsumen. Hal tersebut dikarenakan mayoritas staf mengatakan jika tip tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja staf. Hal tersebut dikarenakan staf memiliki persepsi bahwa ada atau tidak adanya tip, para staf juga telah dilatih secara rutin untuk bekerja secara *service-oriented*, sehingga para staf sudah terbiasa untuk bekerja tanpa memandang tip. Berlanjut ke bagaimana kinerja para staf ketika mendapat tip dari

tamu. Selain itu, hal tersebut terjadi karena tip bukan merupakan tujuan utama yang hendak diraih dalam bekerja. Hal ini didukung oleh pernyataan 2 orang staf yang bekerja disana yaitu Bapak BY “*Tidak juga, karena ya memang bukan acuan dari diri saya sendiri* (Lampiran 8)” serta Bapak D yang mengatakan “*Sudah saya bilang tadi kalo tipping dipake acuan, kalo ga dapet malah mudah ga enak ati, ato lebih cemberut gitu mas* (Lampiran 6)”. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, didapatkan juga hasil bahwa ketika mendapat tip dari tamu, kinerja para staf meningkat lebih tepatnya lebih fokus dalam melayani tamu, seperti Bapak A yang mengatakan “*Eee setelah dapat tip ya? Artinya pelayanannya lebih meningkat gitu ya, lebih fokus dalam melayani tamu* (Lampiran 4)” dan Ibu E yang mengatakan “*Yang saya rasa sih kebanyakan dari tim kita pastinya lebih menunjukkan ini ya.. apa namanya.. eee... lebih semangat gitu, kadang ada tamu minta ini ya kita usahakan lah, bisa dibbilang meningkat lah* (Lampiran 7)”.

Selanjutnya, jika menurut pernyataan dari EAM, tip tidak juga berdampak kepada kinerja. Itu dapat dilihat juga dari kuantitas dan kualitas kinerja dari para staf yang tidak menunjukkan peningkatan kinerja dan cenderung tetap sama saja, baik diberi tip maupun tidak. Hal tersebut dapat didukung oleh pernyataan dari Bapak S selaku EAM di “A” *private resort and villa*, yang mengatakan bahwa kuantitas dan kualitas kerja dari para staf butler tetap saja sama dikarenakan para staf tidak mengutamakan tip sebagai acuan dalam bekerja. Bapak S juga menambahkan jika yang diutamakan di resort ini adalah pelayanan yang terbaik, produk makanan dan minuman yang diatas standar dan luasnya vila.

Selanjutnya, jika menurut informasi yang didapatkan oleh peneliti dari *form appraisal*, menyatakan bahwa 8 dari 9 staf di “A” *private and resort villa* sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan di *resort* tersebut. Menurut penilaian tersebut, para staf juga sudah bekerja dengan sangat produktif serta dapat menyelesaikan masalah dengan sangat baik, meskipun disaat situasi yang sedang sulit. Disamping itu, peneliti menemukan 1 orang staf yang masih memerlukan bimbingan dalam bekerja serta masih kerap kali melakukan kesalahan-kesalahan dalam bekerja. Namun, kesalahan-kesalahan tersebut dapat dikatakan masih dapat ditoleransi.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Motivasi

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan pengumpulan data sekunder, beberapa informan mengatakan bahwa tip dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja. Hal tersebut dikarenakan menurut para informan yang diwawancarai, dengan mendapatkan tip maka dapat meningkatkan semangat kerja. Disamping itu, peneliti juga mendapatkan bahwa ada informan yang bekerja di “A” *private resort and villa* menganggap tip tidak memiliki dampak terhadap motivasi staf. Ketika informan mendapat tip, informan merasa senang. Namun, apabila informan tidak mendapat tip, maka tidak ada penurunan motivasi dalam bekerja. Pernyataan ini juga didukung oleh EAM yang berpendapat bahwa tip tidak menyebabkan penurunan motivasi staf, meskipun staf tetap merasa senang ketika diberi tip. Hal ini karena staf tidak menjadikan tip sebagai tujuan utama dalam bekerja, tetapi staf lebih mementingkan agar tamu puas dan tidak melakukan komplain selama menginap. Selain itu, seluruh staf juga sudah mendapatkan gaji beserta *service charge* setiap bulannya.

Kinerja

Menurut hasil penelitian wawancara dan pengumpulan data sekunder, peneliti menyatakan bahwa informan yang bekerja sebagai butler menganggap tip juga tidak memengaruhi kinerja para staf, karena mayoritas staf mengatakan bahwa staf tetap melakukan pekerjaan sesuai SOP yang berlaku di *resort* dan staf tidak menganggap tip sebagai acuan dalam bekerja. Selain itu karena di *resort* ini tidak memiliki *point of selling* seperti dekat pantai, ataupun pemandangan yang indah, maka berdasarkan *executive assistant manager*, staf sudah dilatih dan didoktrin untuk bekerja secara *service-oriented* dan mengutamakan kepuasan dan kesenangan tamu.

Selanjutnya, pernyataan tersebut juga didukung dari pendapat dari EAM beserta *form appraisal* yang menyatakan bahwa tip memang tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja para staf. Dari kedua hasil tersebut juga menunjukkan bahwa 8 dari 9 para staf di “A” *private resort and villa* sudah

bekerja sesuai dengan SOP. Para staf juga dinilai sangat produktif dalam bekerja sehari-hari dan konsisten dalam bekerja. Para staf juga dinilai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten, walaupun dalam kondisi sulit pun.

Saran

Dari kesimpulan yang telah dibuat berdasarkan penelitian ini mengenai persepsi tip terhadap staf *front office* di “A” *private resort and villa*, maka peneliti memberikan beberapa saran :

1. Mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai tip dengan menambahkan variabel lain seperti *teamwork* antar *butler team* sebagai variabel yang diukur pengaruhnya terhadap tip.
2. Memperluas penelitian dengan cara meneliti properti lainnya yang juga menerapkan sistem *butler* agar diperoleh hasil yang lebih bervariasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Azar, O. H. (2003). “The Implications of Tipping for Economics and Management”. *International Journal of Social-Economics*. Vol.30(10).
- Brey, E.T. (2011). “A Taxonomy of Resorts”. *Cornell Hospitality Quarterly*. Vol.52(3). 283-290.
- Clotildah, K., Charity, M., Felistas, C., Tatenda, C. (2014). "The Perceptions of Employees Towards Tipping and Motivation in the Hotel Industry". *African Journal of Hospitality, Tourism, and Leisure*. Vol. 3(1).
- Kurnia, R. J. (2016). “Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta”. S1 Thesis Fakultas Ekonomi.
- Kurniasari, R. (2018). “Pemberian Motivasi serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Telekomunikasi Jakarta”. *Widya Cipta*. Vol.2(1).
- Lin, I. Y., Namasiyayam, K. (2011). "Understanding Restaurant Tipping Systems: A Human Resources Perspective". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol.23(7). 923-940.
- Lynn, M. (2000). “National Character and Tipping Customs: The Needs for Achievement, Affiliation and Power as Predictors of the Prevalence of Tipping”. *International Journal of Hospitality Management*. Vol.19(2). 205-210.
- Lynn, M., Kwortnik, R., Sturman, M. (2011). “Voluntary Tipping and the Selective Attraction and Retention of Service Workers in the United States: An Application of the ASA Model”. *International Journal of Human Resources Management*. Vol.22(9). 1887-1901.
- Mandias, R., & Kristianti, M. (2006). “Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemberian Tip oleh Pelanggan Asing Pada Metode Self Service di Starbucks Coffee Discovery Mall-Bali dan Metode Table Service di The Wave Coffee Bar-Bali”. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol.2(1). 27-35.
- Mealey, L. (2010), “The Basics of Restaurant Tipping: All About Dining Gratuity”, available at: <http://restaurants.about.com/od/customerservice/a/Tipping.htm> (accessed 10 September 2010).
- Murty, W. A., Hudiwinarsih, G. (2012). “Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Staff Bagian Akuntansi (Studi Kasus pada Perusahaan Manufaktur di Bali)”. *The Indonesia Accounting Review*. Vol. 2(2). 215-228.
- Natalia, J., & Rosiana, E. (2017). "Analisa Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Staff dan Turnover Intention di Hotel D'Season Bali". *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Vol.5(2).
- Sugiarto, Y. A., Anugerah, I., & Wijaya, S. (2015). “Analisa Budaya Tipping di Hotel Dilihat Dari Persepsi Staff dan Pengaruhnya Terhadap Job Fairness dan Kualitas Layanan”. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Vol.3(2).