



Analisis Budaya Pemberian Tip dari Persepsi Tamu kepada Karyawan di F&B Service Best Western The Lagoon Hotel Manado

Topas Raihan Bachdar¹, Youdy J.H Gumolili², Frans V. Rattu³, Jeanlly A. Solang⁴, Alma K. Pongtuluran⁵, Margresye D. Rompas⁶, Benny Irwan Towoliu⁷
Politeknik Negeri Manado¹⁻⁷

*Email Korespodensi: solangjeanlly@gmail.com

Diterima: 20-09-2025 | Disetujui: 04-09-2025 | Diterbitkan: 06-09-2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the tipping culture from the perspective of guests towards Food & Beverage (F&B) Service employees at Best Western The Lagoon Hotel Manado. Tips are voluntary forms of appreciation for satisfactory service. Although not mandatory, tipping has become common practice in hospitality. This research uses a qualitative descriptive approach, with in-depth interviews, observations, and documentation as data collection methods. The results show that guests' perceptions of tipping are influenced by service quality, employee attitude, and personal habits. Most guests give tips as a reward for friendly, fast, and professional service, while employees see tips as both motivation and recognition, although risks of dependence and inequality also emerge. This study contributes to a deeper understanding of tipping dynamics and offers insights for human resource management in hospitality.

Keywords: *Tipping culture; Guest perception; Work motivation; Service quality; F&B Service.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis budaya pemberian tip dari sudut pandang tamu kepada karyawan *Food & Beverage (F&B) Service* di *Best Western The Lagoon Hotel* Manado. Tip merupakan bentuk apresiasi sukarela atas pelayanan memuaskan. Meskipun tidak wajib, budaya memberi tip telah menjadi praktik umum dalam interaksi perhotelan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap pemberian tip dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sikap karyawan, dan kebiasaan pribadi. Mayoritas tamu memberikan tip sebagai bentuk penghargaan atas pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Bagi karyawan, tip menjadi motivasi tambahan dan pengakuan kinerja, meskipun berpotensi menimbulkan ketergantungan dan ketidakadilan. Penelitian ini memberikan pemahaman lebih mendalam tentang dinamika budaya tip serta masukan bagi manajemen sumber daya manusia di industri hospitality.

Katakunci: Budaya tip; Persepsi tamu; Motivasi kerja; Pelayanan; *F&B Service*.

PENDAHULUAN

Dalam industri perhotelan, khususnya pada layanan makanan dan minuman (F&B Service), interaksi antara tamu dan karyawan sangat penting. Salah satu bentuk apresiasi tamu adalah pemberian tip. Walaupun bukan budaya asli Indonesia, praktik ini telah lama dikenal dalam standar pelayanan internasional. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tip dipandang sebagai bentuk penghargaan dan motivasi bagi karyawan, namun juga dapat menimbulkan ketergantungan (Kalele, dkk, 2025; Watulingas, 2022; Waskito, 2022; Towoliu, dkk, 2019). Penelitian ini berbeda karena berfokus pada perspektif tamu di departemen F&B Service Best Western The Lagoon Hotel Manado. Rumusan masalah: bagaimana budaya pemberian tip dipersepsikan oleh tamu terhadap karyawan F&B Service? Tujuan penelitian ini untuk menganalisis persepsi tamu dalam memberikan tip kepada karyawan F&B Service.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan. Lokasi penelitian di Best Western The Lagoon Hotel Manado, dilaksanakan Mei–Juni 2025.

Sumber Data

1 Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung melalui proses wawancara kepada tamu hotel yang pernah memberikan tip kepada karyawan di departemen *F&B Service*. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk menggali bagaimana persepsi tamu terhadap praktik pemberian tip, alasan mereka memberikan tip, serta pandangan mereka terhadap dampak tip terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada beberapa karyawan *F&B* untuk mengetahui bagaimana tip yang diberikan oleh tamu memengaruhi semangat dan motivasi kerja mereka. Penulis juga melakukan observasi langsung di lingkungan kerja *F&B Service* untuk melihat secara nyata praktik pemberian tip dalam interaksi antara tamu dan karyawan.

2 Data Sekunder

Data Sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, seperti dokumen internal hotel, buku-buku teori yang berkaitan dengan pelayanan, persepsi, budaya kerja, dan motivasi karyawan. Penulis juga mengacu pada hasil-hasil penelitian terdahulu, baik berupa skripsi, tesis, maupun artikel jurnal ilmiah yang membahas tentang budaya tipping dalam industri perhotelan

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek panelitian pengaruh budaya pemberian tip bertempat di *Best Western The Lagoon Hotel* Manado. Penulis melakukan pengumpulan data menggunakan 3 cara yaitu sebagai berikut :

1 Wawancara

Melakukan interaksi langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara dilakukan secara terstruktur berdasarkan prinsip 5W 1H

2 Observasi

Mengamati langsung fenomena yang terjadi di lapangan. Observasi digunakan untuk mengukur sikap informan atau merekam fenomena yang terjadi.

3 Dokumentasi

pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dokumen tertulis, foto, rekaman, arsip, atau bahan tertulis lain yang relevan dengan objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berikut adalah hasil observasi *checklist* dari karyawan mengenai budaya pemberian tip terhadap motivasi karyawan *food & beverage service*:

Table 1 Hasil Observasi Checklist

No.	Pernyataan	Sering dilakukan	Tidak sering dilakukan
1.	Karyawan <i>F&B Service</i> menerima tip yang diberikan oleh tamu	✓	
2.	Karyawan <i>F&B Service</i> selalu mengharapkan pemberian tip dari tamu		✓
3.	Karyawan <i>F&B Service</i> memberikan pelayanan lebih baik kepada tamu yang memberikan tip		✓
4.	Karyawan <i>F&B Service</i> akan mengingat siapa saja tamu yang memberikan tip	✓	
5.	Karyawan <i>F&B Service</i> merasa termotivasi saat menerima tip dari tamu		✓

Sumber: Data Penelitian dari Best Western The Lagoon Hotel Manado 2025

Analisis

Wawancara dilakukan dengan beberapa tamu yang di temui di berbagai tempat. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memahami persepsi tamu terhadap budaya pemberian tip kepada karyawan. Metode yang digunakan dalam penyusunan pertanyaan adalah pendekatan 5W+1H (*What, Why, Who, When, Where, How*), agar informasi yang diperoleh lebih terarah dan komprehensif.

Table 2 Wawancara Bapak Marten (Tamu)

No.	Nama dan Pertanyaan	Jawaban
Bapak Marten		
1.	Apa bentuk tip yang biasa Anda berikan (tunai, non-tunai, barang)?	Saya selalu memberikan tip tunai, karena menurut saya itu lebih personal dan langsung diterima oleh karyawan yang bersangkutan.
2.	Mengapa Anda memutuskan untuk memberikan atau tidak memberikan tip??	Karena saya menghargai pelayanan yang bagus. Tip adalah bentuk apresiasi saya terhadap karyawan yang bekerja dengan sopan dan cepat.

Analisis Budaya Pemberian Tip dari Persepsi Tamu kepada Karyawan di F&B Service Best Western The Lagoon Hotel Manado

(Bachdar, et al.)

3.	Siapa menurut Anda yang paling layak menerima tip di <i>F&B Service</i> ?	<i>Waiter</i> dan <i>waitress</i> , karena mereka berinteraksi langsung dan menjadi wajah dari pelayanan hotel.
4.	Apakah Anda memberikan tip hanya saat pelayanan memuaskan, atau setiap kali?	Tergantung suasana hati saya karena tidak setiap saat saya ingin memberikan tip.
5.	Apakah Anda juga memberikan tip di tempat selain hotel? Jika ya, bagaimana perbandingannya?	Ya, saya juga memberi tip di restoran luar. Tapi di hotel biasanya saya memberi lebih karena pelayanannya lebih rapi dan formal.
6.	Bagaimana Anda menentukan jumlah tip yang diberikan?	Biasanya saya beri Rp20.000 bisa lebih atau kurang.

Sumber: Data Penelitian dari Best Western The Lagoon Hotel Manado 2025

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Natalius memiliki pandangan positif terhadap budaya pemberian tip. Ia secara konsisten memberikan tip dalam bentuk tunai karena dianggap lebih personal dan langsung diterima oleh karyawan. Pemberian tip dilandasi atas apresiasi terhadap pelayanan yang sopan dan cepat, serta hanya diberikan jika pelayanan dirasa memuaskan. Menurutnya, waiter dan waitress adalah pihak yang paling layak menerima tip karena mereka berinteraksi langsung dengan tamu. Natalius juga terbiasa memberikan tip di luar hotel, meskipun nominalnya lebih besar saat di hotel karena pelayanan yang dianggap lebih formal dan profesional. Dalam menentukan jumlah tip, ia tidak memiliki patokan tetap, namun rata-rata memberikan sekitar Rp20.000, tergantung pada kualitas layanan yang diterima.

Table 3 Wawancara Ibu Meylan (Tamu)

No.	Nama dan Pertanyaan	Jawaban
Ibu Meylan		
1.	Apa bentuk tip yang biasa Anda berikan (tunai, non-tunai, barang)?	Biasanya saya beri uang tunai, nominal kecil saja. Kadang saya tidak bawa uang kecil, jadi tidak selalu memberi.
2.	Mengapa Anda memutuskan untuk memberikan atau tidak memberikan tip??	Tergantung suasana hati dan pelayanan. Kalau saya merasa dilayani dengan senyum dan cepat, saya senang memberi.
3.	Siapa menurut Anda yang paling layak menerima tip di <i>F&B Service</i> ?	Pelayan yang terlihat bekerja keras dan tetap ramah walau sedang sibuk.
4.	Apakah Anda memberikan tip hanya saat pelayanan memuaskan, atau setiap kali?	Hanya saat pelayanan memuaskan.
5.	Apakah Anda juga memberikan tip di tempat selain hotel? Jika ya, bagaimana perbandingannya?	Jarang. Saya hanya memberi tip kalau di hotel atau tempat makan yang cukup mewah.
6.	Bagaimana Anda menentukan jumlah tip yang diberikan?	Antara Rp5.000–Rp10.000, tergantung pelayanan.

Sumber: Data Penelitian dari Best Western The Lagoon Hotel Manado 2025

Berdasarkan wawancara, Sinta memberikan tip dalam bentuk uang tunai dengan nominal kecil (sekitar Rp5.000–Rp10.000) dan hanya jika pelayanannya memuaskan. Keputusannya memberi tip dipengaruhi suasana hati serta kesan terhadap kualitas pelayanan, khususnya ketika pelayan terlihat bekerja keras namun tetap ramah. Ia jarang memberi tip di luar hotel, kecuali pada tempat makan yang tergolong mewah, sehingga memperlihatkan bahwa konteks dan ekspektasi terhadap standar layanan turut memengaruhi praktik tipping-nya

Table 4. Wawancara Angga (Tamu)

No.	Nama dan Pertanyaan	Jawaban
Angga		
1.	Apa bentuk tip yang biasa Anda berikan (tunai, non-tunai, barang)?	Tidak selalu memberi. Tapi kalau pun memberi, saya beri tunai dengan nominal kecil.
2.	Mengapa Anda memutuskan untuk memberikan atau tidak memberikan tip?	Karena menurut saya, pelayanan yang baik sudah menjadi tugas karyawan. Tip bukan kewajiban.
3.	Siapa menurut Anda yang paling layak menerima tip di <i>F&B Service</i> ?	Jika memberi, saya beri ke waiter atau waitress yang ramah dan sopan.
4.	Apakah Anda memberikan tip hanya saat pelayanan memuaskan, atau setiap kali?	Saya sangat jarang memberi, dan hanya saat benar-benar puas.
5.	Apakah Anda juga memberikan tip di tempat selain hotel? Jika ya, bagaimana perbandingannya?	Di beberapa tempat seperti kafe, dan itu pun sangat jarang.
6.	Bagaimana Anda menentukan jumlah tip yang diberikan?	Hanya seikhlasnya saya saja.

Sumber: Data Penelitian dari Best Western The Lagoon Hotel Manado 2025

Berdasarkan hasil wawancara, Angga memiliki pandangan yang cukup kritis terhadap budaya pemberian tip. Ia jarang memberikan tip karena menganggap bahwa pelayanan yang baik adalah kewajiban karyawan, bukan sesuatu yang perlu diberi imbalan tambahan. Jika pun memberikan tip, ia melakukannya dalam bentuk tunai dengan nominal kecil dan hanya jika merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Bagi Angga, waiter atau waitress yang ramah dan sopan adalah pihak yang layak menerima tip. Ia juga menyatakan bahwa pemberian tip di luar hotel, seperti di kafe, sangat jarang dilakukan. Jumlah tip yang ia berikan ditentukan secara spontan dan berdasarkan keikhlasan, tanpa patokan nominal tertentu.

Peneliti melakukan wawancara dengan pihak Best Western The Lagoon Hotel Manado sesuai dengan pedoman wawancara ke beberapa narasumber dan berikut nama-nama narasumber serta jabatan dan hasil wawancara dibawah ini:

Table 5 Jumlah Karyawan Food & Beverage Service

NO	NAMA	JABATAN
1	Arif Budiman	Food & Beverage Manager
2	Yunda Okto Putra	Captain

3	Maria S. Sigarlaki	Waitrees
---	--------------------	----------

Sumber: Data Penelitian dari Best Western The Lagoon Hotel Manado 2025

Table 6 Wawancara Arif Budiman (FBM)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana menurut anda dengan adanya budaya pemberian tip terhadap motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan di <i>f&b service</i> ?	Menurut saya budaya pemberian tip tidak terlalu mempengaruhi profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Karena itu sudah menjadi tanggung jawab karyawan <i>f&b service</i> untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
2	Apa saja bentuk pemberian tip yang diberikan dari para tamu?	Menurut saya pemberian tip tidak selalu tentang uang, tapi ada juga yang diberikan lewat review sebagai bentuk apresiasi tamu melalui <i>guest comment</i> karena tamu merasa nyaman dengan pelanan yang diberikan.
3	Apa manfaat dari budaya pemberian tip terhadap karyawan?	Manfaat budaya pemberian tip menurut saya lebih mengarah ke pengembangan diri karena itu sebagai tanda bahwa karyawan <i>f&b service</i> telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu dan bisa menjadi contoh untuk karyawan lainnya.
4	Apa kekurangan dari budaya pemberian tip terhadap karyawan?	Kekurangannya yaitu akan ada karyawan yang selalu mengharapkan pemberian tip dari tamu dan karyawan tersebut menjadi tidak semangat dalam bekerja. Karyawan tersebut biasanya diberikan julukan dengan sebutan <i>Tip Hunter</i> .
5	Siapa saja tamu yang melakukan pemberian tip? Apakah tamu asing atau tamu lokal?	Menurut saya semua tamu bisa saja memberikan tip dan menurut saya tidak ada yang bisa menebak siapa saja tamu yang akan memberikan tip, kadang ada tamu yang ekonominya menengah kebawah ke bawah memberikan tip lebih banyak dibandingkan dengan tamu yang ekonominya menengah ke atas
6	Dimana saja tamu melakukan pemberian tip?	Menurut sepengalaman saya tamu sering melakukan pemberian tip yang pertama adalah di section banquet setelah tamu selesai menyelenggarakan event mereka, kedua yaitu section bar karena banyak tamu yang melakukan aksi penyaweran di bar, ketiga adalah <i>room service</i> kerena banyak tamu yang sudah terbiasa memberikan tip dan yang terakhir adalah restaurant dimana tamu memberikan tip saat menerima pesanan makanan mereka.

Sumber: Data Penelitian dari Best Western The Lagoon Hotel Manado 2025

Dari tabel di atas dapat diketahui dari wawancara diatas budaya pemberian tip terhadap motivasi karyawan food & beverage service menurut Arif Budiman (*FBM*) budaya pemberian tip tidak terlalu mempengaruhi profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Karena itu sudah menjadi tanggung jawab karyawan *f&b service* untuk memberikan pelayanan. Menurutnya pemberian tip tidak selalu

berbentuk materi atau uang bisa juga berupa *review* baik yang diberikan melalui *guest comment*. Manfaat dari budaya pemberian tip yaitu sebagai bentuk pengembangan diri bagi karyawan karena sudah memberikan pelayanan terbaik dan bisa mejadi contoh untuk karyawan lainnya. Kekurangannya yaitu akan ada karyawan yang di juluki *Tip Hunter* karena selalu mengharapkan pemberian tip dari tamu. Lebih lanjut, Arif Budiman (*FBM*) menjelaskan bahwa pemberian tip tidak dapat diprediksi berdasarkan latar belakang tamu. Baik tamu lokal maupun asing memiliki potensi untuk memberikan tip, dan tidak jarang tamu dari kalangan ekonomi menengah ke bawah justru memberikan tip lebih besar dibandingkan tamu dari kalangan menengah ke atas. Mengenai lokasi pemberian tip, Arif menyebutkan bahwa area-area yang paling sering menerima tip adalah di section banquet (setelah acara atau event selesai), section bar (terutama karena adanya budaya “saweran”), room service (karena tamu sudah terbiasa memberi tip), dan restoran (saat setelah makanan disajikan).

Table 7 Wawancara Yunda Okto Putra (Captain)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana menurut anda dengan adanya budaya pemberian tip terhadap motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan di <i>f&b service</i> ?	Menurut saya budaya pemberian tip ini tidak harus menjadi sebuah patokan untuk memotivasi karyawan untuk bekerja.
2	Apa saja bentuk pemberian tip yang diberikan dari para tamu?	Selain berbentuk uang saya juga biasanya menerima pemberian tip berbentuk souvenir contohnya seperti cendramata dari tamu.
3	Apa manfaat dari budaya pemberian tip terhadap karyawan?	Manfaat budaya pemberian tip dapat membuat saya membuat saya lebih termotivasi dalam bekerja karena merasa di apresiasi oleh tamu
4	Apa kekurangan dari budaya pemberian tip terhadap karyawan?	Kekurangannya menurut saya munculnya rasa iri dari karyawan lain.
5	Siapa saja tamu yang melakukan pemberian tip? Apakah tamu asing atau tamu lokal?	Kebanyakan pemberian tip yang saya terima berasal dari tamu yang berasal dari negara Amerika dan eropa misalnya seperti Jerman, Italia dan spanyol. Namun, tamu yang berasal dari asia seperti negara cina dan jepang juga terkadang sering memberikan tip namun tidak seperti tamu yang berasal dari negara Amerika dan yang lainnya.
6	Dimana saja tamu melakukan pemberian tip?	Saya sendiri sering menerima pemberian tip setelah mengantarkan layanan <i>room service</i> . Biasanya, tamu akan melakukan pemberian tip di kamarnya.

Sumber: Data Penelitian dari Best Western The Lagoon Hotel Manado 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yunda Okto Putra (*Captain*), dapat disimpulkan bahwa budaya pemberian tip tidak dijadikan sebagai tolok ukur utama dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, namun tetap memberikan dampak positif berupa meningkatnya semangat kerja karena adanya apresiasi dari tamu. Tip yang diberikan tidak selalu berbentuk uang, melainkan juga dalam bentuk souvenir atau cendera mata. Meskipun demikian, praktik ini juga memiliki sisi negatif, yaitu dapat menimbulkan rasa iri di antara sesama karyawan. Tip umumnya diberikan oleh tamu asing, khususnya yang berasal dari

negara-negara seperti Amerika Serikat, Jerman, Italia, dan Spanyol. Pemberian tip biasanya dilakukan di kamar tamu setelah pelayanan *room service* diberikan.

Table 8 Wawancara Maria S. Sigarlaki (Waitress)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana menurut anda dengan adanya budaya pemberian tip terhadap motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan di <i>f&b service</i> ?	Sebagai seorang waitress, saya melihat tip sebagai bentuk apresiasi yang dapat menjadi dorongan tambahan untuk meningkatkan pelayanan, meskipun bukan motivasi utama, karena saya tetap bekerja secara profesional dengan atau tanpa tip.
2	Apa saja bentuk pemberian tip yang diberikan dari para tamu?	Pemberian tip yang sering saya dapatkan biasanya berupa cenderamata namun terkadang juga berbentuk uang.
3	Apa manfaat dari budaya pemberian tip terhadap karyawan food & beverage?	Menurut saya pemberian tip sangat bermanfaat mengingat pendapatan gaji harian seorang waiter/waitress begitu kecil di negara ini. Budaya pemberian tip mempunyai manfaat sebagai penghasilan tambahan bagi karyawan.
4	Apa kekurangan dari budaya pemberian tip terhadap karyawan food & beverage?	Menurut saya kekurangan dari budaya pemberian tip dapat mengurangi fokus dan motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan karena selalu mengharapkan pemberian tip dari tamu
5	Siapa saja tamu yang melakukan pemberian tip? Apakah tamu asing atau tamu lokal?	Saya biasanya menerima tip dari tamu lokal saat meng-handle event di section banquet.
6	Dimana saja tamu melakukan pemberian tip?	Saya mendapatkan tip biasanya saat selesai meng-handle event di section banquet seperti <i>wedding</i> atau <i>meeting</i> .

Sumber: Data Penelitian dari Best Western The Lagoon Hotel Manado 2025

Dari hasil wawancara dengan Maria S. Sigarlaki (*Waitress*), dapat disimpulkan bahwa budaya pemberian tip dianggap sebagai bentuk apresiasi dari tamu yang dapat menjadi dorongan tambahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun bukan menjadi sumber motivasi utama. Tip yang diterima biasanya berbentuk cenderamata maupun uang, dan dinilai bermanfaat sebagai tambahan penghasilan, terutama karena rendahnya gaji harian waiter/waitress di Indonesia. Namun, budaya ini juga memiliki kekurangan, yaitu dapat menurunkan fokus dan motivasi kerja jika karyawan terlalu mengharapkan tip. Tip umumnya diterima dari tamu lokal, khususnya saat menangani event di section banquet seperti pernikahan atau rapat, dan biasanya diberikan setelah acara selesai.

Pembahasan ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap tamu serta karyawan *Food & Beverage Service* di *Best Western The Lagoon Hotel Manado*.

1. Persepsi Tamu terhadap Budaya Pemberian Tip

Sebagian besar tamu menganggap pemberian tip sebagai bentuk apresiasi terhadap pelayanan yang memuaskan. Tip yang diberikan biasanya dalam bentuk uang tunai, meskipun dalam beberapa kasus ada juga dalam bentuk barang (*souvenir* atau *snack*) dan transfer non-tunai. Tamu seperti Natalius dan Jamal

menunjukkan bahwa pemberian tip dilakukan sebagai bentuk kepuasan pribadi dan empati atas kerja keras karyawan.

Namun, ada juga tamu seperti Angga yang memandang bahwa pelayanan yang baik merupakan kewajiban karyawan, sehingga tidak selalu merasa perlu memberikan tip. Faktor suasana hati, intensitas interaksi, serta kepribadian pelayan juga berpengaruh terhadap keputusan tamu dalam memberi tip.

Tamu lokal maupun asing memiliki kecenderungan yang berbeda. Tamu asing, terutama dari negara yang sudah terbiasa dengan budaya tipping seperti Amerika dan Eropa, lebih rutin memberikan tip. Sedangkan tamu lokal cenderung situasional dan lebih mempertimbangkan nilai-nilai personal serta latar belakang ekonomi.

2. Budaya Tip dalam Praktik Layanan Harian

Budaya pemberian tip sudah menjadi bagian yang lazim dalam layanan hotel, terutama pada area restoran, bar, banquet, dan room service. Tamu memberikan tip setelah menerima pelayanan atau pada akhir kunjungan. Karyawan menyebutkan bahwa pemberian tip bisa diberikan langsung ke tangan karyawan, ditinggalkan di meja, atau dimasukkan ke dalam tip jar.

Tip juga bisa diberikan dalam bentuk non-tunai, seperti ditambahkan ke tagihan saat pembayaran dengan kartu. Dalam beberapa kasus, apresiasi non-material seperti ulasan positif di aplikasi hotel atau pujian langsung dari tamu juga dianggap memiliki dampak serupa terhadap semangat kerja.

Analisis dilakukan terhadap dampak budaya pemberian tip berdasarkan persepsi tamu dan pengalaman karyawan yang diwawancarai.

1. Pengaruh Tip terhadap Motivasi Kerja

2. Sisi Negatif Budaya Tip

Di sisi lain, budaya tip juga menghadirkan potensi negatif. Salah satunya adalah rasa iri antar karyawan, terutama jika pemberian tip tidak merata atau hanya diterima oleh karyawan frontliner. Hal ini dapat menimbulkan kesenjangan dan mengganggu kekompakan tim kerja. Sebutan “*tip hunter*” pun muncul untuk menggambarkan karyawan yang terlalu fokus mencari tip hingga melupakan esensi pelayanan.

Ketergantungan terhadap tip juga bisa menurunkan kualitas pelayanan secara jangka panjang. Jika seorang karyawan hanya bersemangat saat ada peluang mendapatkan tip, maka motivasi kerjanya menjadi tidak stabil dan tidak berorientasi pada standar operasional prosedur yang semestinya.

3. Keseimbangan antara Apresiasi dan Profesionalisme

Analisis ini menunjukkan bahwa budaya pemberian tip bisa menjadi penambah semangat kerja bila diimbangi dengan profesionalisme dan etika kerja. Tamu menginginkan pelayanan terbaik sebagai hak mereka, sementara karyawan berkewajiban memberikan pelayanan prima sebagai bentuk tanggung jawab. Ketika keduanya berjalan seimbang, maka budaya tip akan berperan positif dalam menciptakan suasana kerja yang suportif dan produktif, (Dongalemba, dkk, 2014).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis:

1. Budaya pemberian tip sudah menjadi budaya dan kebiasaan di hotel. Di *Best Western The Lagoon*

*Analisis Budaya Pemberian Tip dari Persepsi Tamu kepada Karyawan
di F&B Service Best Western The Lagoon Hotel Manado*

(Bachdar, et al.)

Hotel Manado tempat penulis melakukan penelitian skripsi tidak memberikan larangan bagi karyawannya untuk menerima tip yang di berikan oleh tamu.

2. Persepsi tamu terhadap budaya pemberian tip sangat beragam. Sebagian tamu memandang tip sebagai bentuk apresiasi atas pelayanan yang baik, sementara sebagian lainnya menganggap tip bukanlah kewajiban, melainkan berdasarkan kepuasan pribadi dan suasana hati.
3. Budaya tip memberikan dampak positif terhadap motivasi kerja karyawan *F&B*, terutama sebagai tambahan penghasilan dan bentuk penghargaan emosional atas kerja keras mereka.
4. Meskipun memberi motivasi tambahan, budaya tip juga memiliki dampak negatif, seperti munculnya ketergantungan, ketidakadilan, dan rasa iri antar karyawan jika tidak dikelola secara bijak.
5. Profesionalisme tetap menjadi landasan utama pelayanan di *F&B Service*. Karyawan tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik, meskipun tanpa menerima tip dari tamu.
6. Keseimbangan antara ekspektasi tamu dan etika kerja karyawan menjadi kunci keberhasilan budaya pelayanan. Ketika keduanya berjalan harmonis, budaya tip dapat memperkuat hubungan interpersonal dalam industri perhotelan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dongalemba, J. S., Towoliu, R., & Towoliu, B. (2014). Analisis Pengaruh Rewards terhadap Motivasi Kerja Karyawan Hotel. *HOSPITALITY AND TOURISM*, 1(1).
- Helena, A., Laurent, S. S., & Kristanti, M. (2016). *Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Pemberian Tip Di Restoran Hotel 'X'Surabaya*. Petra Christian University.
- Inggawati, V. R. (2021). Budaya Tipping di Masa Pandemi Covid-19. *POSKOTA* Jatim portal info berita terkini.
- Kalele, S., Watung, E. A., Kondojo, T. H., Sendow, D. C., Permana, D. E., Solang, J. A., & Towoliu, B. I. (2025). Does The Service Quality Of Banquet Hall Staff Affect The Guest Satisfaction? A Case Study At Hotel Peninsula Manado. *International Journal of Tourism Business Research*, 4(1), 52-62.
- Lengkey, J. L., Towoliu, B., & Djamali, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu hotel. *Hospitality and Tourism*, 2(1).
- Mentari, K. R., & Rahman, A. F. (2020). Pengaruh pelatihan terhadap keterampilan pramusaji food and beverage service di Hotel Swiss-Belinn Malang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 46-52.
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *Koloni*, 2(4), 213-226.
- Simbolon, M. (2007). Persepsi dan kepribadian. *Jurnal ekonomis*, 1(1), 52-66.
- Sukmajaya, M. D., & Zakiah, S. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI PADMA HOTEL BANDUNG. *Media Bina Ilmiah*, 19(02), 3749.

- Towoliu, B. I., Djawa, D., & Kalele, S. (2019). FINANCIAL ANALYSIS FOR HOTELS, CONVENTIONS & EVENTS.
- Towoliu, B. I., Sangari, F., & Permana, D. E. (2017). Guest Service Training Model Development: The case of The Waitresses Local at Restaurant in Manado, North Sulawesi-Indonesia. In 2nd International Research Conference on Economics Business and Social Sciences-UMI Chapter (Vol. 2, pp. 52-62). Universitas Muslim Indonesia.
- Towoliu, B. I., Sangari, F., & Permana, D. E. (2017). Questioning the Readiness of Manado as a Tourism Destination: Poor Service of Waitresses in the Local Restourants. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 5(1), 9-18.
- Watulingas, C. M. E. (2022). *Persepsi Karyawan Terhadap Budaya Tipping Di Departemen Front Office Hotel Novotel Samator Surabaya Timur* (Skripsi). Universitas Negeri Manado.
- Watulingas, C. M. E., & Inggawati, V. R. (2021). Persepsi Karyawan Front Office Department Hotel Terhadap Budaya Tipping. *Improvement: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 100-108.