

ABSTRAK

Jane Fredelia Ngadiman dan Cindy Claudia Ezar

Skripsi

Analisa Persepsi Sistem *Tipping* Studi Kasus Kepada Karyawan *Concierge* di Hotel Bintang 4 dan 5 di Surabaya.

Penelitian ini membahas tentang persepsi karyawan *concierge* mengenai sistem *tipping* yang telah diterapkan di hotel bintang 4 dan 5 Surabaya dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem *tipping* yang ada di hotel dan sistem *tipping* yang dianggap adil oleh karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang juga menawarkan dua skenario untuk ditanyakan kepada para informan, dan penulis mewawancarai 8 orang informan. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah implementasi *tipping* sudah berjalan di setiap hotel tetapi masih belum banyak penelitian di Indonesia yang menekankan pada sistem tip. Mayoritas informan memilih sistem *no sharing tip* yang dianggap sebagai sistem yang adil untuk diterapkan di hotel. Penjelasan lebih detail di sajikan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Tip, Sistem *Tipping*, Persepsi Keadilan.

ABSTRACT

Jane Fredelia Ngadiman and Cindy Claudia Ezar

Thesis

Tipping System Perception Analysis Case Study to Concierge Employee in Four and Five Star Hotels in Surabaya

This study discusses the perception of the concierge employee about the tipping system that has been applied in 4 and 5 star hotels of Surabaya. The purpose of this research is to find out how the implementation of tipping system that exist in hotel and tipping system which considered fair by employees. This research uses descriptive qualitative method which also offers two scenarios to be asked to the informants, and from this research was taken 8 informants to be interviewed. The results obtained from this research is that the implementation of tipping has been run in every hotel but still not much research in Indonesia which emphasizes on the system tip. And 5 informants chose a no sharing tips system which is considered a fair system to be applied at the hotel. Detailed discussion is described in this study.

Keywords : Tip, Tipping System, Perceived Fairness.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
2. TEORI PENUNJANG	6
2.1 Sejarah <i>Tipping</i>	6
2.2 Pengertian <i>Tipping</i>	7
2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemberian Tip	8
2.4 Tujuan dan Manfaat <i>Tipping</i>	9
2.5 Sistem <i>Tipping</i>	10
2.6 <i>Perceived Fairness</i>	10
2.6.1 <i>Distributive Justice</i>	11
2.6.2 <i>Procedural Justice</i>	12
2.6.3 <i>Interactional Justice</i>	12
2.7 Kerangka Berpikir	14
3. METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Penentuan Informan	16
3.2.1 Populasi	16
3.2.2 Kriteria Informan	16
3.3 Jenis dan Sumber Data	16
3.4 Metode dan Prosedur Pengambilan Data	17
3.4.1 Metode Pengumpulan Data	17
3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data	18
3.4.3 Metode dan Prosedur Untuk Pengumpulan Data Sekunder	18
3.4.4 Panduan Wawancara	18
3.5 Unit Analisa	20
3.6 Teknik Analisa Data	21
3.7 Uji Keabsahan Data	22

4.	ANALISA DAN PEMBAHASAN	23
4.1	Gambaran Objek Penelitian	23
4.1.1	Profil Pekerjaan Informan	23
4.2	Hasil Wawancara	24
4.3	Pembahasan	41
4.3.1	Implementasi <i>Tipping</i>	41
4.3.2	Jenis Tamu yang Memberikan Tip	41
4.3.3	Persepsi Keadilan Menurut Karyawan <i>Concierge</i>	43
4.3.4	Hasil Skenario Sistem <i>Tipping</i>	44
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	47
	DAFTAR REFERENSI	48
	LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

4.2 Tabel Triangulasi	36
-----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Berpikir	14
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Panduan wawancara	54
2. Hasil wawancara informan 1	56
3. Hasil wawancara informan 2	64
4. Hasil wawancara informan 3	71
5. Hasil wawancara informan 4	80
6. Hasil wawancara informan 5	87
7. Hasil wawancara informan 6	94
8. Hasil wawancara informan 7	100
9. Hasil wawancara informan 8	113
10. Hasil wawancara tambahan informan 3	120
11. Hasil wawancara tambahan informan 4	121
12. Hasil wawancara tambahan informan 5	123
13. Hasil wawancara tambahan informan 6	124