

**ANALISA PERSEPSI SISTEM TIPPING
STUDI KASUS KEPADA KARYAWAN *CONCIERGE*
DI HOTEL BINTANG 4 DAN 5 DI SURABAYA**

Jane Fredelia Ngadiman, Cindy Claudia Ezar

Janengadiman29@gmail.com, Cindyez96@gmail.com

Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra,
Surabaya, Indonesia

Abstract: *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. 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.

LATAR BELAKANG

Banyak hotel menjadikan layanan yang diberikan oleh karyawan sebagai strategi untuk meningkatkan *competitive advantage*. Dengan demikian karakteristik dasar dari produk hotel tergantung pada sumber daya manusia. Apabila karyawan dipandang telah memberikan layanan yang memuaskan, maka akan muncul apresiasi dari tamu kepada karyawan, dan salah satu bentuk apresiasi tamu adalah dengan memberikan bonus lebih berupa tip (Lynn, 2001). Setiap hotel memiliki sistem pembagian tip yang berbeda-beda. Terdapat dua macam sistem pembagian tip, yaitu pembagian tip kepada setiap karyawan dengan sistem sama rata kepada seluruh karyawan dan pembagian tip pada setiap karyawan dengan sistem dimana setiap karyawan menyimpan sendiri masing-masing tip yang diperoleh (Lin dan Namasivayam, 2011).

Di Surabaya, fenomena pemberian tip hampir terjadi di semua hotel. Hal ini didasari oleh hasil pra-survei yang dilakukan penulis. Survey awal yang dilakukan penulis berupa wawancara kepada enam karyawan bagian *concierge* di beberapa hotel bintang empat di Surabaya yaitu Hotel Harris, Aria Centra, serta Swiss Bell-in Tunjungan. Peneliti mendapati bahwa di hotel-hotel tempat karyawan bekerja tersebut sudah terbentuk sistem tip yang telah disepakati

bersama, walaupun terdapat karyawan yang merasa adil terdapat pula karyawan yang merasa tidak adil. Penulis juga melakukan wawancara kepada para tamu hotel, dari hasil wawancara tersebut penulis mendapati bahwa sebagian besar tamu cukup sering memberi tip dengan nominal tertentu. Serta tamu tidak pernah mendapati bahwa karyawan *conciierge* hotel dengan sengaja meminta tip kepada tamu. Oleh karena itu, dari fenomena dan hasil wawancara yang dilakukan, penulis hendak melakukan analisa terhadap sistem pembagian tip pada hotel-hotel di Surabaya secara umum melalui sudut pandang karyawan. Melalui penelitian ini diharapkan kedepannya pihak hotel dapat lebih memahami mengenai sistem pembagian tip yang diterapkan pada hotel tersebut, sehingga karyawan dapat merasa adil.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi sistem *tipping* di hotel bintang empat dan lima di Surabaya?
2. Bagaimana persepsi keadilan menurut karyawan *conciierge* terhadap sistem tip yang telah diterapkan di hotel?
3. Bagaimana sistem *tipping* yang adil menurut karyawan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi sistem *tipping* di hotel bintang empat dan lima di Surabaya.
2. Untuk mengetahui persepsi keadilan menurut karyawan *conciierge* tentang sistem tip yang telah diterapkan di hotel.
3. Untuk mengetahui sistem *tipping* yang dianggap adil menurut karyawan.

TEORI PENUNJANG

Konsep *Tipping*

Tip adalah fenomena yang menggambarkan secara jelas bahwa perilaku ekonomi sering dimotivasi oleh norma sosial dan alasan psikologis. Menurut Lynn (2006) tip adalah transaksi ekonomi sukarela antara tamu dan karyawan. Tip seharusnya merupakan insentif atau penghargaan untuk layanan yang terbaik dan juga karena karyawan telah memberikan perhatian dan melayani tamu dengan ramah sehingga dengan kata lain, tip seharusnya merupakan penghargaan atas pencapaian karyawan.

Menurut (Bodvarsson dan Gibson 1999) alasan orang memberikan tip adalah tamu ingin menyesuaikan diri dengan norma sosial yang berhubungan dengan tip. Azar (2004) menjelaskan bahwa tip dapat menghasilkan utilitas positif dari merasa murah hati dan karena konsumen sering merasa empati terhadap pekerja yang melayani tamu, dan ingin menunjukkan rasa terima kasih dari konsumen dengan memberi pekerja tip. Dan tamu juga merasa bahwa tip dapat membawa dampak bagi kehidupan ekonomi para karyawan dan dapat meningkatkan penghasilan dari karyawan tersebut (Azar, 2007).

Sistem *Tipping*

Menurut Lin dan Namasivayam (2011) sistem *tipping* terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:

1. *Equal sharing of tip (exclude service charge)*
Merupakan sistem dimana tip yang didapatkan oleh karyawan akan dikumpulkan dan dibagi rata kepada seluruh karyawan.
2. *Equal sharing of tip (include service fee)*.
Merupakan sistem dimana tip yang didapatkan oleh karyawan yang telah ditambahkan *guests bills (service fee)* akan dibagi rata kepada seluruh karyawan.
3. *No sharing tip (server retain all tip)*
Merupakan tip yang didapat oleh para karyawan tidak dibagikan sama rata melainkan setiap karyawan yang mendapatkan tip disimpannya sendiri-sendiri.

Menurut Azar (2003), tip adalah sebuah bentuk pembayaran yang diberikan oleh tamu atas pelayanan yang telah diterima. Ada 3 kategori tip yaitu:

1. Tip yang diberikan secara tidak langsung, akan tetapi merupakan bentuk dari pembayaran dengan menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Tip ini biasanya akan dibagikan kepada karyawan pada akhir bulan.
2. Tip yang diberikan oleh tamu secara tunai, dimana tamu memberikan sejumlah uang secara sukarela di suatu kotak atau tempat pemberian tip. Pada umumnya tip ini akan dibagi secara merata kepada karyawan setiap akhir bulan.
3. Tip yang diberikan secara langsung oleh konsumen kepada karyawan. Dimana tip tersebut dapat langsung dibawa pulang oleh karyawan yang bersangkutan.

Perceived Fairness

Banyak peneliti menunjukkan bahwa *perceived fairness* dapat mempengaruhi reaksi dan perilaku individu (Lin dan Namasivayam, 2011; Van den Bos *et al.*, 1997). Van den Bos (2001, p 932) menjelaskan “karyawan sangat membutuhkan keadilan ketika karyawan diingatkan tentang aspek kehidupan yang tidak pasti.” Keadilan dicapai di tempat kerja jika karyawan percaya dengan rasio hasil yang diterima (misalnya penghargaan yang diterima, kepuasan kerja) sama dengan masukan pekerja yang diberikan (misalnya usaha dan pengalaman) dibandingkan dengan orang lain (misalnya rekan sejawat).

Distributive Justice

Distributive justice didefinisikan sebagai perhatian karyawan dalam pembagian hasil kerja Artinya, *distributive justice* terkait dengan keadilan yang dirasakan oleh karyawan yang mengacu pada jumlah kompensasi yang diberikan (dalam hal ini, uang tip) (Milkovich dan Newman, 2005) dan jumlah kompensasi dapat dikatakan adil ketika kompensasi yang dibagikan sesuai dengan usaha yang telah dikeluarkan oleh karyawan (Choi dan Chen, 2007; Homans, 1961). Dengan *distributive justice*, seorang karyawan dapat mempertimbangkan hasil kerja (gaji atau kompensasi) yang diperoleh dari perusahaan dengan usaha yang telah dikeluarkannya dan kemudian memutuskan apakah hasil kerja yang diperoleh telah dialokasikan dengan adil oleh perusahaan (Farmer *et al.*, 2003).

Procedural Justice

Lemons dan Jones (2001) menjelaskan bahwa *procedural justice* mengacu pada keadilan yang dirasakan oleh karyawan tentang prosedur atau aturan yang

digunakan oleh perusahaan untuk mengambil keputusan mengenai pembagian upah atau kompensasi, seperti uang tip. Maka dari itu, *Procedural Justice* terkait dengan persepsi yang dimiliki oleh karyawan mengenai keadilan dari prosedur yang digunakan untuk mengambil keputusan (Roe, 2011). Prosedur yang digunakan oleh perusahaan dalam pembagian upah atau kompensasi harus konstan, tidak subjektif, mencakup keprihatinan semua golongan, dan dapat diterima secara moral (Sudin, 2011).

Interactional Justice

Interactional justice adalah kondisi ketika perusahaan memperlakukan karyawan dengan hormat, peka, serta dapat menjelaskan tentang keputusan yang diambil oleh perusahaan (Roe, 2011). *Interactional justice* dibagi menjadi 2 tipe yaitu *interpersonal justice* dan *informational justice* (Colquitt *et al.*, 2001). *Interpersonal justice* adalah keadilan dimana karyawan diperlakukan dengan sopan, bermartabat dan hormat oleh atasan. Termasuk dengan komunikasi secara personal. Sedangkan *informational justice* berfokus kepada keadilan yang dirasakan oleh karyawan berdasarkan dengan penjelasan mengapa perusahaan menerapkan sebuah cara atau sistem tertentu dalam perusahaan (Roe, 2011).

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui persepsi karyawan *concierge* mengenai sistem *tipping* yang adil, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Moleong (2007) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian ini, penulis mengambil 8 orang informan yang diantaranya 4 karyawan *concierge* hotel bintang 4 dan 4 karyawan *concierge* hotel bintang 5 dengan pertimbangan divisi *concierge* merupakan divisi yang paling banyak berinteraksi dan melayani tamu serta merupakan karyawan tetap dan telah bekerja lebih dari 3 bulan, serta bekerja di divisi *concierge* yang ada di hotel bintang empat dan lima di Surabaya.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk verbal dan bukan dalam bentuk angka (Muhadjir, 2000).

Dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari wawancara yang dilakukan untuk mengukur keadilan yang dirasakan oleh karyawan mengenai sistem *tipping*.

1. Data Primer

Menurut Simamora (2002, p. 31) data primer adalah data yang belum tersedia dan harus dikumpulkan priset dari sumber aslinya. Data ini didapat dengan melakukan wawancara secara langsung dengan informan yang terkait yaitu karyawan yang bekerja di bagian *concierge*.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2010) data sekunder adalah data yang diperoleh dari informasi yang sudah dipublikasikan sebelumnya. Pada penelitian ini, data sekunder dapat diperoleh dari buku, jurnal, internet, artikel, baik dari kepustakaan maupun dari pihak hotel.

Metode dan Prosedur Pengambilan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara untuk mengumpulkan data primer dan penulis menggunakan wawancara semi-terstruktur yang dimana sebelum melakukan wawancara, penulis menuliskan seluruh pertanyaan yang akan ditanyakan kepada para informan dan akan menanyakan beberapa pertanyaan tambahan (Hair *et al.*, 2007). Dalam wawancara ini, penulis akan memberikan 3 macam pertanyaan yaitu tentang implementasi *tipping*, persepsi keadilan, dan skenario sistem *tipping*, serta penulis menggunakan metode wawancara langsung. Yang dimana penulis melakukan wawancara dengan tatap muka secara langsung dan mengkonfirmasi kepada informan tentang penelitian yang dilakukan penulis (Creswell, 2008). Dan untuk data sekunder, penulis mengambil dari literatur yang ditulis oleh para ahli dan data tersebut dapat diperoleh dari buku, jurnal, dan dokumen pribadi yang didapatkan di perpustakaan.

Prosedur Pengumpulan Data

Pada penelitian kali ini, penulis melakukan wawancara dengan menggunakan prosedur sebagai berikut:

1. Mengirimkan proposal atau surat perjanjian kepada hotel yang akan diwawancarai untuk meminta kesediaan pihak hotel agar karyawan dapat diwawancarai.
2. Membuat kesepakatan untuk melakukan wawancara kepada pihak hotel yang bersangkutan.
3. Datang ke hotel untuk melakukan wawancara dengan karyawan.
4. Menyiapkan *audio recorder*.
5. Melakukan wawancara dengan narasumber.
6. Membuat transkrip wawancara.

Panduan Wawancara

Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara semi-terstruktur dengan membandingkan sistem tip yang ada di hotel dan yang menurut karyawan lebih adil dalam pembagian uang tip sebagai landasan dalam membuat pertanyaan. Penulis juga hanya memberikan 2 skenario kepada karyawan saat melakukan wawancara yaitu mengenai *equal sharing of tip (excluding service charge)* dan *no sharing tip*, hal ini dikarenakan penulis mendapati bahwa kebanyakan hotel tempat informan bekerja banyak yang tidak memungut biaya untuk jasa *valet* sehingga penulis tidak menyertakan skenario tentang sistem *Equal sharing of tip (include service fee)* yang diberikan. Kemudian penulis akan meminta karyawan untuk memilih diantara kedua sistem tersebut, manakah yang menurut karyawan lebih adil.

Bagian 1 : Demografi

1. Nama:
2. Usia:
3. Status pernikahan:
4. Pendidikan terakhir:
5. Berasal dari daerah mana:
6. Alamat/tempat tinggal:

Bagian 2: Implementasi *tipping*

1. Apakah *tipping* diizinkan di tempat anda bekerja?

2. Bagaimana sistem pembagian tip di tempat anda bekerja?
3. Apakah tamu sering memberikan tip?
4. Berapa pendapatan tip anda dalam sehari?
5. Tamu seperti apa yang biasanya memberikan tip?
 - a) *Regular guest* atau *non-regular guest*?
 - b) *In house guest* atau *outsider*?
 - c) Tamu lokal atau mancanegara?
6. Latar belakang tamu seperti apa yang biasanya memberikan tip?
 - a) *Family*
 - b) *Government employees*
 - c) *Businessman*
 - d) *Personal*
7. Apa makna uang tip bagi anda?
8. Apakah uang tip dan gaji yang anda dapatkan sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan anda?
9. Uang tip yang didapat akan dipakai untuk apa?
10. Seberapa penting uang tip bagi anda pribadi?

Bagian 3: Skenario sistem tipping

Skenario yang digunakan berdasarkan dengan skenario Lin dan Namasivayam (2011).

1. Skenario *equal sharing of tips (without including service fee)*

Skenario 1: Anda bekerja sebagai seorang karyawan *concierge* dan hotel tempat anda bekerja menerapkan sistem bahwa seluruh tip yang didapatkan pada hari anda bekerja akan dikumpulkan dan pada akhir *shift* anda, uang tip tersebut akan dibagikan secara merata kepada seluruh karyawan *concierge*. Apakah adil menurut anda?

Skenario 2: Anda bekerja sebagai seorang karyawan *concierge* dan hotel tempat anda bekerja menerapkan sistem bahwa seluruh tip yang didapatkan pada hari anda bekerja akan dikumpulkan dan pada akhir *shift* anda, uang tip tersebut akan dibagikan secara merata. Bukan hanya kepada seluruh karyawan *concierge* melainkan juga kepada karyawan yang bekerja didivisi lain serta karyawan *back office* juga akan mendapatkan uang tip dengan jumlah yang sama. Apakah adil menurut anda?

2. Skenario *no sharing tips*

Skenario 1: Anda bekerja sebagai seorang karyawan *concierge* hotel tempat anda bekerja menerapkan sistem bahwa uang tip yang didapatkan dari tamu dapat disimpan sendiri. Apakah adil menurut anda?

Unit Analisa

1. Tip

Tip adalah sejumlah uang yang diberikan oleh tamu yang merupakan tindakan sukarela sebagai tanda terima kasih atas beberapa layanan yang telah diberikan oleh karyawan (Margalioth, 2010). Pemberian tip dalam industri perhotelan sudah menjadi hal yang lazim karena *tipping* adalah kebiasaan yang sudah tersebar luas dimana tamu memberikan sejumlah uang di luar harga yang sudah ditetapkan sebagai bentuk penghargaan atas jasa yang telah diberikan (Tse, 2003, p. 461).

2. *Perceived Fairness* (Keadilan)

Menurut teori keadilan yang diungkapkan oleh Adams pada tahun 1965, orang akan lebih peka terhadap keadilan apabila hal tersebut melibatkan diri sendiri dibandingkan apabila hanya melibatkan orang lain. Banyak orang yang menyukai keadilan seperti distribusi hasil kerja (gaji atau kompensasi) yang bermanfaat bagi diri sendiri (Roe, 2011). Dan keadilan itu akan timbul apabila seseorang merasa bahwa apa yang didapatkan (gaji atau kompensasi) sudah sesuai dengan usaha yang telah dikeluarkan.

3. *Distributive Justice*

Distributive justice berkaitan dengan jumlah kompensasi yang diterima oleh karyawan dari hotel (Kwon *et al.*, 2008). Dengan *distributive justice*, seorang karyawan dapat mempertimbangkan kompensasi yang diterima dan kemudian memutuskan keadilan berdasarkan kompensasi yang telah diterimanya. Karyawan mungkin membandingkan jumlah kompensasi yang diterima dengan usaha yang telah dikeluarkan dalam memberikan pelayanan serta karyawan juga membandingkan jumlah yang diterima dengan rekan kerja lainnya (Farmer *et al.*, 2003).

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah cara untuk mengolah data menjadi informasi agar karakteristik data tersebut mudah dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan terutama hal yang berkaitan dengan penelitian.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik penelitian analisa data (Wijaya dan Wiyanto, 2006), yaitu:

1. Analisa Deskriptif

Analisa dimana penulis menguraikan data dan memberikan gambaran secara deskriptif mengenai hasil pengamatan dan wawancara dengan responden.

2. Analisa Evaluatif

Pada analisa ini penulis akan mengevaluasi data yang telah diperoleh, yaitu dengan mencocokkan hasil wawancara dengan keadaan sesungguhnya dilapangan.

3. Analisa Konklusif

Setelah menganalisa dan membahas hasil penelitian maka penulis akan menjelaskan kesimpulan dan memberikan saran dari sudut pandang penulis untuk lebih mendukung penelitian ini.

Uji Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data yang dilakukan oleh penulis pada penelitian kali ini adalah metode triangulasi. Menurut Moleong (2007) triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Ada empat macam triangulasi dengan memanfaatkan penggunaan sumber yang berbeda yaitu triangulasi sumber data, triangulasi penyidik, triangulasi teori, triangulasi metode. Pada penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara penulis meminta umpan balik dari informan yang berguna untuk alasan etik serta perbaikan kualitas laporan, data, dan kesimpulan yang ditarik dari data tersebut. Untuk triangulasi data, penulis telah mengecek kembali jawaban yang diberikan infoman dengan

cara menanyakan kembali maksud dari jawaban informan untuk memastikan kebenaran jawaban.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terhadap 8 informan yang semuanya merupakan bagian dari departemen *concierge*. Pada prinsipnya semua informan juga menyatakan bahwa *tipping* diijinkan ditempat para informan bekerja dan terkait dengan sistem tip yang diterapkan di hotel tempat informan bekerja terdapat perbandingan yang sama yaitu empat informan menyatakan hotel tempat para informan bekerja mengizinkan tip yang didapat dari tamu dapat disimpan sendiri secara individual dan empat informan lainnya menyatakan bahwa tip yang didapat cenderung bersifat kolektif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pihak manajemen hotel baik bintang 4 maupun bintang 5 secara umum memperbolehkan karyawan *concierge* menerima tip secara langsung dari tamu hotel.

Tamu yang sering memberikan tip berdasarkan hasil wawancara adalah *regular guest*, *family* dan tamu lokal. Yang mana *regular guest* merupakan tamu yang sudah sering datang untuk menginap sehingga telah dikenali oleh para karyawan dan juga sudah merupakan kebiasaan tamu tersebut untuk memberikan tip kepada karyawan. Tamu *family* sering memberikan tip karena tamu yang datang bersama dengan keluarga sebagian besar membawa banyak barang saat menginap di hotel. Tamu lokal juga sering memberikan tip setelah karyawan *concierge* membantu membawakan barang tamu. Tetapi berbeda dengan tamu mancanegara yang lebih sering membawa barangnya sendiri karena merasa barang tersebut merupakan barang pribadinya yang sebaiknya dibawa sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara pendapatan tip dalam sehari yang diterima oleh karyawan bervariasi, minimal Rp. 10.000,- dan maksimal bisa mencapai Rp. 100.000,-. Mayoritas informan yaitu empat informan berpendapat bahwa tip merupakan bonus yang diberikan atas hasil dari pekerjaan yang telah dikerjakan, tiga informan berpendapat bahwa tip adalah uang tambahan diluar gaji yang didapatkan, serta informan lainnya berpendapat bahwa tip merupakan balas jasa yang diberikan tamu atas usaha yang dilakukan. Yang dimaksud sebagai bonus adalah pendapatan yang diperoleh dari pelanggan secara sukarela diluar pendapatan tetap yang diterima karyawan dari hotel dan menjadi pendapatan tambahan bagi pihak karyawan *concierge*.

Terkait persepsi keadilan yang diterapkan di hotel bintang 4 dan bintang 5, berdasarkan penelitian ini mayoritas informan yaitu tujuh dari delapan informan merasa sistem tersebut adil yaitu empat diantaranya adalah sistem individual dan empat lainnya adalah sistem kolektif. Dari sistem tersebut dirasa telah memberikan informan rasa puas dengan catatan bahwa sistem tersebut merupakan hasil kesepakatan bersama para karyawan *concierge* agar semua karyawan merasa adil dan puas serta tidak menimbulkan kecemburuan maupun perasaan tidak puas agar hubungan antar rekan kerja tidak terganggu dan menimbulkan dampak negatif.

Berdasarkan skenario sistem tip yang telah penulis sampaikan kepada para karyawan *concierge* maka terdapat dua informan yang berubah anggapan yaitu yang semula merasa sistem kolektif sudah dirasa adil dan kemudian memilih sistem *no sharing tip* karena untuk menghindari konflik batin serta akan merasa

sungkan apabila menerima hasil pembagian merata dari uang tip yang merupakan hasil kerja dari rekan lainnya. Dalam hal ini informan lebih merasa adil apabila tip yang didapat langsung disimpan sendiri-sendiri dan tidak ingin tip yang didapat rekan kerjanya dibagi rata dengan karyawan lain atau sebaliknya karena tip yang didapat merupakan hasil kerja individu masing-masing individu.

Kemudian dua informan yang semula merasa bahwa sistem tip secara kolektif sudah adil tetap memilih sistem tip secara kolektif setelah mendapat penjelasan tentang skenario sistem tip dari penulis karena ingin menghindari perasaan iri dan cemburu dan dapat menimbulkan perpecahan antar sesama karyawan *concierge* serta lebih mengedepankan interaksi yang baik dengan sesama karyawan.

Terdapat satu informan yang semula telah merasa kurang adil dengan sistem yang diterapkan yaitu sistem tip individual yang kemudian memilih sistem tip kolektif karena menurut informan apabila tip dibagikan secara merata maka akan dapat menghindari perselisihan antar sesama karyawan *concierge*.

Kemudian tiga informan lainnya yang sejak awal telah merasa adil dengan sistem tip secara individual tetap memilih sistem tersebut setelah menerima penjelasan terkait skenario sistem *tipping* dari penulis serta menurut ketiga informan bahwa akan lebih adil apabila tip di simpan sendiri karena merupakan hasil kerja individu.

Dari hasil skenario yang telah diberikan pada karyawan *concierge*, penulis menemukan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Lin dan Namasivayam (2011), bahwa mayoritas karyawan *concierge* yaitu lima dari delapan informan memilih *no sharing tips* sebagai sistem tip yang paling adil. Mayoritas informan memberikan alasan memilih *no sharing tips* karena informan menganggap bahwa uang tip yang didapatkan merupakan hasil kerja dan upah yang sebaiknya disimpan sendiri tanpa harus dibagikan ke karyawan *concierge yang lainnya* dan untuk menghindari konflik batin karena merasa sungkan telah menerima uang tip yang dibagi secara merata sedangkan informan tidak ikut berkontribusi dalam pengumpulan uang tip. Sehingga para informan memilih sistem *no sharing tips* yang lebih adil dan memuaskan untuk dapat menghindari hal-hal tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk menjawab rumusan masalah pertama mengenai persepsi karyawan terhadap implementasi sistem *tipping* yang berlangsung di departemen *concierge* hotel bintang 4 dan 5 di Surabaya, dapat disimpulkan bahwa *tipping* diijinkan di setiap hotel yang ada di Surabaya. Sistem *tipping* ada 2 jenis yaitu sistem *tipping* individual dan kolektif dan presentase antara kedua sistem tersebutimbang. Pendapatan tip para informan mulai dari Rp. 10.000 – Rp. 100.000,-. Tamu yang menginap sudah sering memberikan tip dan jenis tamu yang sering memberikan tip adalah *regular guest, in-house guest, family* dan tamu lokal. Enam informan beranggapan bahwa tip merupakan bonus yang diberikan oleh tamu dan dua informan beranggapan bahwa tip merupakan balas jasa tamu dan pendapatan tambahan selain gaji. Uang tip

dan gaji yang diperoleh sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan para informan. Uang tip yang diperoleh biasanya digunakan untuk membeli keperluan tambahan seperti membeli rokok, makanan, dan kopi serta untuk memenuhi kebutuhan keluarga. 7 informan mengatakan bahwa uang tip bukan merupakan sebuah prioritas sedangkan hanya 1 informan yang menganggap uang tip penting karena dapat digunakan sebagai uang tambahan.

2. Untuk menjawab rumusan masalah kedua mengenai persepsi keadilan tentang sistem tip yang diterapkan oleh hotel, dapat disimpulkan bahwa 7 dari 8 informan menyatakan sudah merasa puas dan adil dengan sistem tip yang diterapkan oleh hotel untuk saat ini tetapi sistem tersebut telah merupakan kesepakatan bersama agar tidak menimbulkan kecemburuan dan perasaan tidak puas. Tetapi 1 informan menyatakan bahwa belum merasa puas dan adil karena informan merasa belum adanya koordinasi yang benar dari sesama rekan kerja maupun pihak hotel tentang sistem tip.
3. Untuk menjawab rumusan masalah ketiga mengenai sistem yang dipandang adil oleh karyawan dan penulis telah menanyakan skenario sistem *tipping* kepada para informan, 5 dari 8 informan memilih *no sharing tips* sebagai sistem tip yang dianggap adil karena selain dapat menjadi uang tambahan untuk memenuhi kebutuhan, uang tip juga merupakan uang atas hasil usaha yang sebaiknya disimpan sendiri. 3 informan lainnya memilih *equal sharing tips* karena dianggap dapat menghindari perasaan negatif dan perselisihan antar rekan kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *no sharing tips* adalah sistem yang paling adil dan memuaskan bagi para informan.

Saran

Dari kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis memberikan beberapa saran:

1. Sebaiknya ada komunikasi lebih lanjut antar para karyawan *concierge* perihal sistem pembagian uang tip. Walaupun sistem pembagian uang tip yang diterapkan merupakan sistem yang telah disepakati bersama, tetapi masih ada individu yang merasa tidak puas karena kurangnya koordinasi perihal pembagian uang tip yang diperoleh.
2. Berdasarkan dengan kepribadian dan kebiasaan orang Indonesia yang cenderung merasa sungkan karena adanya budaya gotong royong (kebersamaan) oleh sebab itu ingin menghindari konflik dalam kelompok, sebaiknya hotel menerapkan sistem *no sharing tip* yang dilihat lebih cocok sehingga sistem *no sharing tip* dianggap dapat menghindari konflik antar karyawan.
3. Karena kurangnya pengetahuan karyawan tentang sistem tip, sebaiknya pihak manajemen hotel dapat menginformasikan sistem tip yang terbaik sesuai dengan kebutuhan serta keinginan para karyawan agar penetapan sistem tip menjadi lebih jelas dan dapat diterima oleh para karyawan.

DAFTAR REFERENSI

- Azar, O. H. (2003). The implications of tipping for economics and management. *International Journal of Social Economics*, 30(10), 1084-1094

- Azar, O.H. (2007). Why pay extra? Tipping and the importance of social norms and feeling in economic theory. *Journal of Socio-Economics*, 36(2), 250-265
- Bodvarsson, O.B. and Gibson, W.A. (1999), "An economic approach to tips and service quality: results of a survey", *The Social Science Journal*, 36(1), 137-147
- Choi, J., & Chen, C. C. (2007). The relationships of distributive justice and compensation system fairness to employee attitudes in international joint ventures. *Journal of Organizational Behavior*, 28(6), 687-703
- Colquitt, J. SA., Conlon, D. E., Wesson M. J., (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: Quantitative, qualitative and mixed method approaches*. SAGE Publications, Inc
- Farmer, S. J., Beehr, T. A., & Love, K. G. (2003). Becoming an undercover police officer: A note on fairness perceptions, behavior, and attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 373-387
- Hair, F. J., Arthur, H. M., Philip, S., Page. (2007). *Research methods fot business, education + training*, 49(4), 336-337
- Kwon, S., Kim, M. S., Kang, S., & Kim, M. U. (2008). Employee reactions to gainsharing under seniority pay systems: The mediating effect of distributive, procedural, and interactional justice. *Human Resource Management*, 47(4), 757-775
- Lemons, D. A. and Jones, C. A. (2001), *Procedural justice in promotion decisions: Using perceptions of fairness to build employee commitment*. *Journal of Managerial Psychology*, 16(4), 268-280
- Lin, Ingrid Y., Namasivayam, Karthik. (2011). Understanding restaurant tipping systems: a human resources perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(7), 923-940
- Lynn, M (2001). Restaurant Tipping and service quality: a tenuous relationship. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(1), 14-20
- Lynn, M. (2006). *Tipping in restaurants and around the globe: An interdisciplinary review*. (M. Altman, Eds.), *Handbook of contemporary behavioral economics: Foundations and development* (626-643). Armonk, New York: M.E. Sharpe Publishers
- Margalioth, Y. (2010). *The Social Norm of Tipping, Its Correlation with Inequality, and Differences in Tax Treatment Across Countries*. *Theoretical Inquiries in Law*, 11(2)
- Milkovich, G. T. and Newman, J.M. (2005). *compensation management* 8th Ed. New York : Prentice Hall
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muhadjir, N. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogja: Rake Sarasin
- Roe, S.J. (January, 2011). *Restaurant server perspective on gratuity pooling*. Paper presented at the 16th Annual Graduate Student Research Conference in Hospitality & Tourism (Houston, TX)
- Simamora, B. (2002). *Panduan riset perilaku konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Sudin, S. (2011). Fairness of and satisfaction with performance appraisal process. *Journal of Global Management, 2(1)*, 1239-1257
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Tse, A. (2003). Tipping behavior: A disconfirmation of expectation perspective. *Journal If Hospitality Management, 22*,461-467
- Van den Bos, K. (2001), "Uncertainty management: the influence of uncertainty salience on reactions to perceived procedural fairness", *Journal of Personality and Social Psychology, 80(6)*, 931-41
- Wijaya, J., & Wijayanto, Y. (2006), Analisa Pengaruh Tipe Kepribadian dan Gaya Komunikasi *Public Relations Manager* Hotel "X" Surabaya Dalam Membangun Hubungan Baik Dengan Media dan Meningkatkan Publisitas", *Jurnal Manajemen Perhotelan, 2(2)*, 88-69