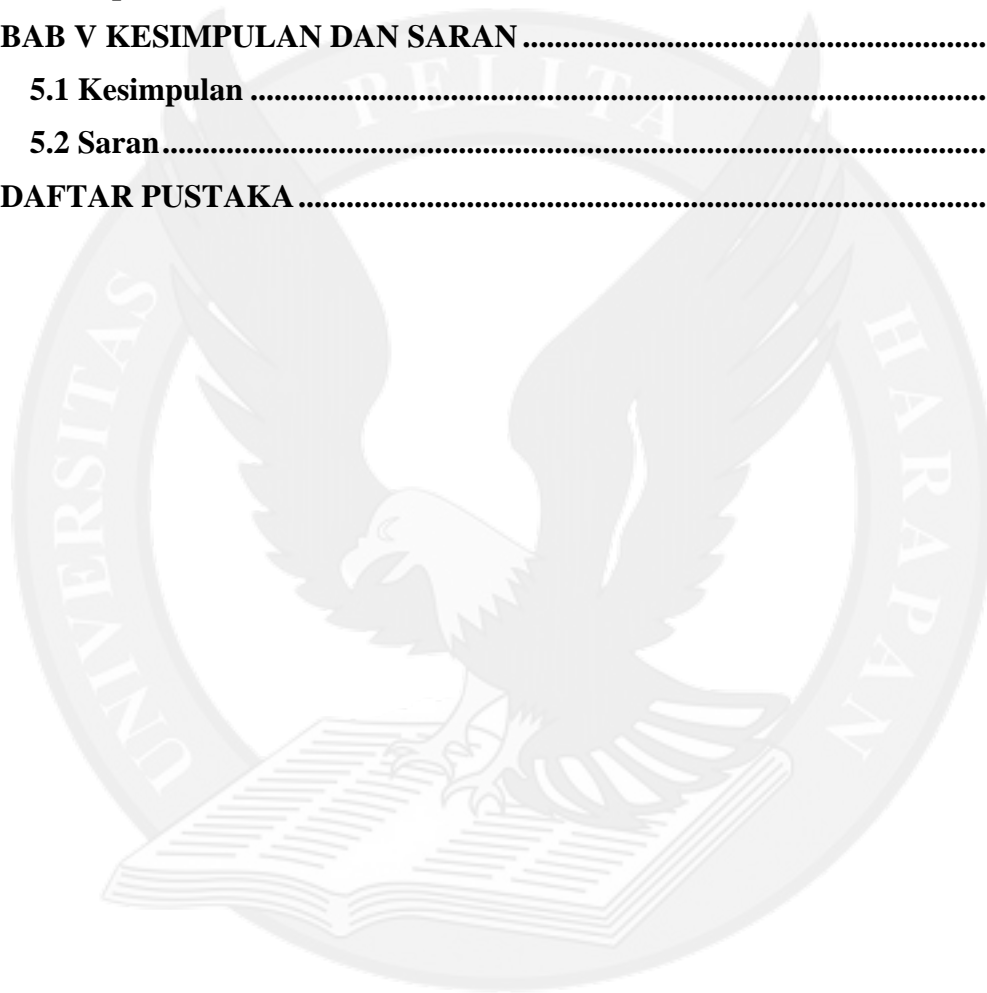


DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Teori.....	14
2.1.1 Teori Keadilan	14
2.1.2 Hubungan Kerja.....	18
2.1.3 <i>Human Capital Theory</i>	24
2.1.4 <i>Managerial Skill Theory</i>	27
2.2 Tinjauan Konseptual.....	30
2.2.1 Usaha Hotel.....	30
2.2.2 Uang Servis pada Usaha Hotel	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Jenis Data	37
3.3 Cara Perolehan Data.....	39
3.4 Jenis Pendekatan	40

3.5 Analisa Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.2 Implementasi Kebijakan Pembagian Uang Servis dengan Sistem Poin Spiral pada Usaha Hotel	52
4.3 Pembagian Uang Servis dengan Sistem Poin Spiral ditinjau Melalui Prinsip Keadilan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh Pemberlakuan Uang Servis bagi Tamu Hotel	4
Gambar 1. 2 Beberapa Komentar pada Petisi	7
Gambar 2. 1 Visualisasi Katz's <i>Managerial Skill</i>	29
Gambar 4. 1 Pembagian Uang Servis Sistem Kerucut.....	45
Gambar 4. 2 Pembagian Uang Servis Sistem Spiral	46
Gambar 4. 3 Grafik Perhitungan Uang Servis	47
Gambar 4. 4 Visualisasi Sampel Pembagian Level Uang Servis berdasarkan Struktur Jabatan.....	49
Gambar 4. 5 Contoh Pembagian Uang Servis bagi Pekerja.....	50
Gambar 4. 6 Bagan Contoh Pembagian Sistem Sama Rata.....	55
Gambar 4. 7 Contoh Perhitungan Sistem Sama Rata.....	55
Gambar 4. 8 Bagan Contoh Pembagian Sistem Sama Rata dan Sistem Poin	56
Gambar 4. 9 Contoh Perhitungan Sistem Sama Rata dan Sistem Poin.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 TRANSKRIP WAWANCARA	75
LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI WAWANCARA	82
LAMPIRAN 3 HASIL UJI KEMIRIPAN	83
LAMPIRAN 4 TABEL PERBAIKAN UJIAN SIDANG TUGAS AKHIR..	84

