

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

“*Equum et bonum est lex legum*” memiliki arti apa yang adil dan baik adalah hukumnya hukum. Berlandaskan pada Teori Keadilan, hukum semata-mata bertujuan untuk merealisasikan dan mewujudkan keadilan<sup>1</sup>, maka setiap peraturan perundang-undangan yang berlaku harus didasarkan pada keadilan. Sebaliknya, suatu sistem hukum tidak akan bertahan lama apabila dipandang tidak adil oleh subjek hukumnya.<sup>2</sup> Secara nyata, sistem hukum di Indonesia layak berangkat dari dan bertujuan untuk mencapai suatu keadilan bagi seluruh rakyatnya. Hal ini pun dituangkan dalam alinea ke-4 (keempat) Preamble Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (“**UUD NRI 1945**”), yaitu pemerintahan untuk mewujudkan keadilan sosial.

UUD NRI 1945 merupakan sumber hukum tertinggi di Indonesia, yang berarti setiap hukum positif diwajibkan untuk memiliki landasan yang sama, yaitu orientasi pada keadilan sosial sebagai salah satu pilarnya. Hukum di Indonesia terdiri dari berbagai bidang, seperti hukum pidana, hukum perdata, hukum tata negara, dan bidang-bidang hukum lainnya. Terlepas dari jenis bidangnya, berlandaskan pada Teori Keadilan, setiap hukum di Indonesia harus bertujuan untuk mencapai keadilan. Karenanya, hukum yang secara

---

<sup>1</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2008), hal. 77.

<sup>2</sup> Mochtar Kusumaatmadja dan Arief Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Bandung: Penerbit Alumni, 2000), hal. 53.

praktis berbentuk regulasi dan kebijakan publik, baik secara horizontal maupun vertikal,<sup>3</sup> harus dapat menjamin pemenuhan hak-hak bagi mereka yang membutuhkan; terlebih hak-hak konstitusional bagi setiap warga negara Indonesia. Hal ini pun berlaku pada bidang hukum ketenagakerjaan.

Berangkat dari Pasal 28D ayat (2) UUD NRI 1945, setiap orang berhak untuk bekerja serta mendapat imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja. Keberadaan pasal tersebut menciptakan hak dan kewajiban, yaitu hak bagi setiap orang untuk mendapatkan pekerjaan dalam rangka dijadikan sumber penghidupan yang adil dan layak; serta kewajiban bagi pemberi kerja untuk memberikan imbalan yang sepadan dengan pekerjaan yang diterima. Tentunya pasal ini saja tidak akan cukup untuk merealisasikan keadaan ideal yang dicita-citakan dalam UUD NRI 1945.

Dalam rangka mengupayakan terciptanya hukum ketenagakerjaan yang efektif dan ideal, Pasal 28D ayat (2) UUD NRI 1945 harus disertai dengan peraturan pelaksana berupa peraturan perundang-undangan untuk dapat mengatur hal-hal yang lebih teknis dan rinci. Dalam konteks tersebut, eksistensi undang-undang sebagai produk hukum sudah sepatutnya menjadi sarana mencapai keadilan dengan memberikan jaminan kepada warga Indonesia bahwa haknya akan benar-benar tercapai.<sup>4</sup> Hal ini terwujud melalui pemberlakuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang

---

<sup>3</sup> Fitriani Ahlan Sjarif, "Memaknai Harmonisasi Peraturan di Indonesia". <https://www.hukumonline.com/klinik/a/memaknai-harmonisasi-peraturan-di-indonesia-lt629d92ccd8920/#>, diakses pada 20 April 2024.

<sup>4</sup> Winda Wijayanti, "Eksistensi Undang-Undang Sebagai Produk Hukum dalam Pemenuhan Keadilan Bagi Rakyat", *Jurnal Konstitusi*, Vol. 10, No. 1, (2013), hal. 001-204.

Ketenagakerjaan (“UU 13/2003”) sebagaimana telah diubah sebagian melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (“UU 6/2023”).

Secara sederhana UU 13/2003 mengatur landasan, asas, dan tujuan pembangunan ketenagakerjaan, yang lebih lanjut menjadi dasar hubungan kerja serta perlindungan terhadap pengupahan dan kesejahteraan pekerja.<sup>5</sup> Salah satu hal penting yang diatur dalam UU 13/2003 adalah hak pekerja atas imbalan terhadap pekerjaan yang telah diberikan. Berdasarkan Pasal 88 ayat (1) UU 13/2003 sebagaimana telah diubah melalui UU 6/2023, setiap pekerja berhak atas penghasilan yang memadai untuk penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Lebih lanjut dalam Pasal 6 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2021 tentang Pengupahan (“PP 36/2021”), penghasilan tersebut didapatkan melalui upah dan pendapatan non-upah.

Sejalan dengan Pasal 8 PP 36/2021, pendapatan non-upah dapat diberikan melalui tunjangan hari raya, insentif, bonus, uang pengganti fasilitas kerja, dan/atau uang servis pada usaha tertentu. Dalam hal ini, usaha-usaha tertentu yang mengenakan tarif uang servis kepada pelanggannya memiliki kewajiban untuk membagikan uang servis tersebut kepada pekerjanya. Di sisi lain, hal ini berarti setiap pekerja pada usaha-usaha

---

<sup>5</sup> Sekretariat Website JDIH BPK, “Undang-undang (UU) Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan”, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/43013>, diakses pada 1 Juli 2024.

tertentu tersebut memiliki hak tambahan, yaitu atas pembagian uang servis atas pelayanan yang telah diberikannya.

Usaha hotel menjadi salah satu dari segelintir usaha yang memberlakukan uang servis atau dikenal juga dengan sebutan *service charge*. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Uang Servis pada Usaha Hotel dan Usaha Restoran di Hotel (“Permenaker 7/2016”), uang servis adalah tambahan dari tarif yang sudah ditetapkan sebelumnya dalam rangka jasa pelayanan pada usaha hotel dan usaha restoran di hotel. Sederhananya, uang servis adalah tip resmi dari tamu hotel dengan persenan yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Jl. Moh. Ali No.118, Padang Terubuk,  
Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28155

**GUEST BILL INFORMATION**

Guest name	Lina agustin , Sp	Room type	Superior
Arrival date	08-08-2018	Room number	220
Deparature Date	10-08-2018	Front office	Dimas albiansyah

Date	Description	Amount
08-08-2018	ROOM CHARGE	Room Rp 611.050,-
09-08-2018	ROOM CHARGE	Room Rp 611.050,-
10-08-2018	ROOM CHARGE	Room Rp 611.050,-
	TOTAL	<b>Rp 1.833.150,-</b>

Harga kamar sudah termasuk pajak daerah (10%) dan **service (11%)**

Gambar 1. 1 Contoh Pemberlakuan Uang Servis bagi Tamu Hotel<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Darkcrow YT, “Guest Bill Information: Harga Kamar Sudah Termasuk Pajak Daerah (10%) Dan Service (11%)”, <https://www.scribd.com/document/386175541/Jl>, diakses pada 3 Juli 2024.

Umumnya, pengusaha akan memberlakukan sebesar 2% (dua persen) hingga 10% (sepuluh persen) dari transaksi penjualan kamar serta akumulasi pembayaran layanan hotel lainnya.<sup>7</sup>

Uang servis diharapkan dapat menjaga pencapaian penghasilan pekerja yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.<sup>8</sup> Sedangkan secara praktisnya, pemberian uang servis dinilai dapat mendorong pemberian perhatian yang ekstra bagi tamu hotel, meningkatkan motivasi pekerja, serta meningkatkan kesejahteraan pekerja dengan memberikan tambahan pendapatan.<sup>9</sup> Maka sejatinya salah satu tujuan dari pemberian uang servis tersebut adalah untuk memberikan kemanfaatan bagi pekerja sebagai salah satu *rewards* akan pekerjaan yang telah diselesaikannya; sekaligus memberikan kepastian hukum bahwa pekerja berhak atas pembagian uang servis.

Namun, pada kenyataannya, *das sein* atau realita di masyarakat tidak jarang bertentangan dengan *das sollen* atau yang diinginkan maupun dicitakan. Faktanya, tidak seluruh mekanisme pembagian uang servis yang ditentukan pengusaha telah berorientasi pada prinsip keadilan hukum. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pengusaha dapat membagikan uang servis dengan besaran yang sama bagi setiap pekerjanya, maupun berbeda-beda berdasarkan sistem poin. Apabila pengusaha

---

<sup>7</sup> Rusmida Hutabarat dan Ernawati, “Pengaruh Penerimaan Piutang terhadap *Service Charge* Karyawan The Alts Hotel Palembang”, *Jurnal Ratri (Riset Akuntansi Tridinanti)*, Vol. 1, No. 2 (2020), hal. 63-79.

<sup>8</sup> Pasal 6 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 36/2021 tentang Pengupahan (“**PP 36/2021**”).

<sup>9</sup> Laurie J. Mullins, *Hospitality Management & Organizational Behavior*, (Longman, 2021), hal. 20.

menggunakan sistem poin, maka pengusaha dapat memberlakukan pembagian dengan sistem kerucut, yaitu jabatan yang lebih rendah menerima bagian yang lebih besar; atau sebaliknya dengan sistem spiral, yaitu jabatan yang lebih tinggi yang akan menerima bagian yang lebih besar. Penelitian terdahulu juga mengemukakan bahwa dalam sistem poin, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan oleh pengusaha untuk menambahkan maupun mengurangi poin yang ada, seperti kehadiran, penampilan, tingkat kinerja, produktivitas kerja, hubungan kerja, ketersediaan, serta perilaku pekerja.<sup>10</sup>

Secara nyata, beberapa pekerja pada Hotel Grand Mercure Yogyakarta dan Hotel Ibis Yogyakarta Adisucipto menunjukkan penolakannya terhadap pembagian uang servis dengan sistem poin karena dirasa tidak adil dan merugikan pekerja. Penolakan ini dituangkan dalam petisi *online* pada tahun 2017 silam. Terhadap petisi tersebut, beberapa komentar penandatanganan mengemukakan beberapa alasan penolakan. Pertama, pekerja merasa bahwa setiap pekerja memberikan kerja keras yang sama. Kedua, pekerja merasa bahwa sistem poin tidaklah adil karena berat pekerjaan setiap pekerja adalah sama. Ketiga, pekerja tidak setuju pada perhitungan pembagian yang menggunakan sistem poin spiral di mana pihak *management* mendapatkan proporsi yang lebih besar. Padahal, pekerja *rank and file*<sup>11</sup>, berperan besar dalam pelayanan hotel dengan melaksanakan operasional hotel setiap harinya

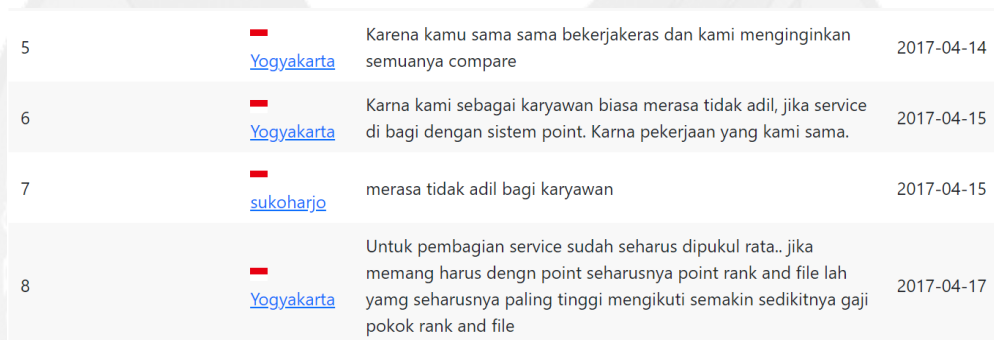
---





<sup>10</sup> Romidon Hidayat, "Dampak Uang Servis terhadap Semangat Kerja Karyawan pada Perusahaan Daerah (PD) Hotel Swarna Dwipa Palembang", Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini, Vol. 8, No. 3, Desember 2017, hal. 37-44.

<sup>11</sup> **PEN.** Pekerja *rank and file* merujuk pada pekerja yang bertanggung jawab atas operasional hotel, seperti *front office*, *waitress* pada restoran hotel, *room service*, dan lainnya.

dan memiliki gaji pokok yang lebih rendah, sehingga dirasa sudah sepatutnya mendapatkan proporsi yang lebih besar.<sup>12</sup>

Pada kesimpulannya, penolakan bersumber dari ketidakadilan yang dirasakan oleh pekerja atas perhitungan pembagian uang servis yang diberlakukan oleh pelaku usaha. pekerja merasa bahwa uang servis seharusnya dibagikan sama rata pada setiap pekerja, atau jika memang menggunakan sistem poin pembagiannya harus menguntungkan pekerja *rank and file* yang memiliki gaji pokok lebih rendah.



5	 <a href="#">Yogyakarta</a>	Karena kamu sama sama bekerjakeras dan kami menginginkan semuanya compare	2017-04-14
6	 <a href="#">Yogyakarta</a>	Karna kami sebagai karyawan biasa merasa tidak adil, jika service di bagi dengan sistem point. Karna pekerjaan yang kami sama.	2017-04-15
7	 <a href="#">sukoharjo</a>	merasa tidak adil bagi karyawan	2017-04-15
8	 <a href="#">Yogyakarta</a>	Untuk pembagian service sudah seharusnya dipukul rata.. jika memang harus dengn point seharusnya point rank and file lah yang seharusnya paling tinggi mengikuti semakin sedikitnya gaji pokok rank and file	2017-04-17

Gambar 1. 2 Beberapa Komentar pada Petisi<sup>13</sup>

Penelitian terdahulu lainnya juga mengemukakan adanya perbedaan pendapat antara pekerja, dalam konteks ini pekerja *rank and file*, dengan *management* hotel terkait perhitungan pembagian uang servis. Hal ini memunculkan kekhawatiran bahwa pemberian uang servis berisiko menguntungkan pengusaha dan justru merugikan pekerja, sehingga dapat

---

<sup>12</sup> Bhukti Arti Suci Mandiri, "Tolak *Service Charge* dengan Sistem Poin GMY & Ibis Jogja", [https://www.petisionline.com/tolak\\_swrvice\\_charge\\_dengan\\_sistem\\_poin\\_gmy\\_\\_ibis\\_jogja](https://www.petisionline.com/tolak_swrvice_charge_dengan_sistem_poin_gmy__ibis_jogja), diakses pada 3 Juli 2024.

<sup>13</sup> *Ibid.*

berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan pemberian uang servis, yaitu untuk peningkatan kinerja pekerja dan kualitas pelayanan kepada tamu.<sup>14</sup>

Penolakan serupa juga terjadi pada The Acacia Hotel Jakarta, di mana beberapa pekerja mengemukakan kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap perhitungan sistem poin yang berlaku, yaitu sistem poin spiral di mana jabatan yang lebih rendah justru mendapatkan uang servis yang lebih rendah pula. Permasalahan ini diperburuk dengan faktor lama bekerjanya seorang pekerja pada The Acacia Hotel Jakarta. Beberapa pekerja yang sudah bekerja dalam jangka waktu yang terbilang lama merasakan adanya kecemburuan ketika terdapat pekerja baru pada posisi yang lebih tinggi mendapatkan proporsi yang lebih besar. Pada dasarnya, persoalan pembagian sistem poin dilandaskan pada rasa ketidakadilan dengan dorongan terbesar adalah kesamaan berat pekerjaan.<sup>15</sup>

Selain dari segi proporsionalitasnya, isu lain seputar uang servis muncul dalam teknis pembagiannya, seperti perhitungan pembagian uang servis yang tidak transparan bagi pekerja, maupun uang servis yang tertahan oleh pengusaha sehingga tidak dibagikan kepada pekerja. Bahkan, ditemukan peristiwa di mana pekerja pada usaha hotel tidak mendapatkan uang servis

---

<sup>14</sup> Asrianti, “Analisis Sistem Distribusi *Service Charge* dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja Karyawan Jolin Hotel Makassar (Studi Kasus pada Jolin Hotel Makassar)”, Skripsi, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2014, hal. 2-5.

<sup>15</sup> Yasmin Utami Namira, “Pengaruh Insentif *Service Charge* dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada The Acacia Hotel Jakarta”, Skripsi, Jakarta: Politeknik Negeri Jakarta, 2023, hal. 25.



sama sekali untuk 3 (tiga) bulan berturut-turut.<sup>16</sup> Salah satu contoh nyatanya dapat dilihat dari pengaduan pekerja Hotel Grand Nusa Penajam Paser Utara (PPU) pada 18 (delapan belas) dan 19 (sembilan belas) Maret 2024, dengan salah satu poin aduannya adalah tidak dibayarkannya uang servis.<sup>17</sup> Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara keadilan yang seharusnya didapatkan oleh pekerja dengan yang sungguh-sungguh diberikan oleh pemberi kerja.

Realita yang ada memunculkan kekhawatiran bahwa realisasi substansi hukum dari UU 13/2003 yang dilaksanakan secara praktis melalui Permenaker 7/2016 belum tercapai secara optimal pada usaha hotel, sebagaimana masih ditemukan penolakan dari pekerja yang berangkat dari rasa ketidakadilan atas perhitungan uang servis berdasarkan sistem poin. Seharusnya setiap pekerja pada usaha hotel, terlepas dari jabatan dan posisinya, berhak untuk menerima penghasilan yang adil dan layak<sup>18</sup>, termasuk atas pembagian uang servis yang adil sebagai pendapatan non-upah. Ditambah lagi terdapat penekanan bahwa pengusaha memiliki kebebasan penuh untuk mengatur mekanisme pembagian uang servis, yang menciptakan ruang yang luas untuk pembagian yang tidak adil.

---

<sup>16</sup> Hadi Putra, “Kemana Perginya Uang *Service Charge*?”. <https://www.kompasiana.com/onick/552e326b6ea8346d188b4671/kemana-perginya-uang-service-charge>, diakses pada 20 September 2024.

<sup>17</sup> Ari Arief, “Soal Gaji Karyawan, Anjuran Disnakertrans Diteruskan ke Direksi Hotel Grand Nusa di PPU”. <https://www.prokal.co/kalimantan-timur/1774494767/soal-gaji-karyawan-anjuran-disnakertrans-diteruskan-ke-direksi-hotel-grand-nusa-di-ppu?page=1>, diakses pada 20 September 2024.

<sup>18</sup> Pasal 28D ayat (2) UUD NRI 1945.

Namun, di sisi lain keadilan tidak selalu dapat dimaknai sebagai persamaan. Konsep keadilan sangat bergantung secara kontekstual pada tempat dan waktu keberlakuan keadilan tersebut.<sup>19</sup> Keadilan dapat dimaknai sebagai keadilan distributif, ketika setiap orang mendapatkan apa yang menjadi haknya sesuai dengan proporsinya masing-masing; maupun keadilan komutatif, ketika setiap orang mendapatkan hak yang sama tanpa memandang kedudukan.<sup>20</sup> Dalam konteks pembagian uang servis, ketidakadilan yang nampak dalam kasus-kasus yang telah dipaparkan menunjukkan tidak terwujudnya keadilan yang berat pada keadilan komutatif. Oleh karena itu, perlu dijadikan pertimbangan pula bahwa keadilan dapat dicapai tanpa harus mencapai persamaan dalam besaran uang servis yang diterima.

*Status quo* sebagaimana telah dipaparkan di atas menunjukkan persoalan hukum terkait risiko dalam pencapaian keadilan sebagai tujuan hukum, termasuk sebagai tujuan dari pengaturan pengupahan dalam hukum ketenagakerjaan. Melihat adanya risiko kesenjangan antara *das sein* dan *das sollen* terkait aspek keadilan dalam pembagian uang servis pada usaha hotel, di mana terdapat pekerja yang merasa bahwa sistem poin spiral adalah mekanisme pembagian yang tidak adil, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lebih dalam terhadap topik tersebut.

Berlandaskan pada penjelasan di atas maka peneliti melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PRINSIP KEADILAN**

---

<sup>19</sup> Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal. 78-79.

<sup>20</sup> *Ibid.*

**DALAM PEMBAGIAN UANG SERVIS DENGAN SISTEM POIN SPIRAL BAGI PEKERJA PADA USAHA HOTEL”** untuk meninjau aspek keadilan dari pemberian uang servis dengan sistem poin spiral.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan dua permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana implementasi kebijakan pembagian uang servis dengan sistem poin spiral pada usaha hotel?
2. Bagaimana pembagian uang servis dengan sistem poin spiral ditinjau melalui prinsip keadilan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah memecahkan persoalan hukum terkait risiko kesenjangan pemenuhan keadilan dalam hukum ketenagakerjaan di Indonesia dengan implementasinya, terkhusus pembagian uang servis bagi pekerja pada usaha hotel.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Agar pembaca dapat lebih memahami mekanisme hukum ketenagakerjaan di Indonesia, terlebih pembagian uang servis dengan sistem poin spiral pada usaha hotel.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Agar dapat dijadikan bahan pertimbangan, baik oleh pemberi kerja maupun pekerja pada usaha hotel, dalam mengulas perjanjian kerja; serta oleh pemerintah dalam merumuskan kebijakan pemberian uang servis.

### **1.5 Sistematika penelitian**

Adapun penelitian ini dituliskan dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I merupakan pendahuluan dari penelitian, yang terdiri dari 5 (lima) sub bab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II merupakan tinjauan pustaka dari penelitian, yang terdiri dari 2 (dua) sub bab, yaitu tinjauan teori dan tinjauan konseptual yang relevan, yakni Teori Keadilan, Hubungan Kerja, *Human Capital Theory*, *Managerial Skill Theory*, Usaha Hotel, dan Uang Servis pada Usaha Hotel.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III berisikan metode penelitian yang digunakan dalam menjawab rumusan masalah, yang terdiri dari 5 (lima) sub bab, yaitu jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, jenis pendekatan, dan analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

Bab IV berisikan uraian hasil penelitian dan analisis dalam rangka menjawab rumusan masalah yang diangkat, yang terdiri dari 3 (tiga) sub bab, yaitu hasil penelitian, analisis implementasi kebijakan pembagian uang servis dengan sistem poin spiral pada usaha hotel, dan analisis pembagian uang servis dengan sistem poin spiral ditinjau melalui prinsip keadilan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V merupakan bab penutup yang terdiri dari 2 (dua) sub bab, yaitu kesimpulan dan saran yang peneliti rumuskan dengan didasarkan kepada hasil penelitian dan analisis.