

ABSTRAK

Masalah mogok kerja di Indonesia sejak bergulirnya era reformasi sudah menjadi hal yang umum. Dan mogok kerja kini sepertinya digilir di jajaran hotel seperti kasus yang pernah terjadi pada hotel Shangri-La pada 22 Desember 2000 yang menyebabkan hotel ini tutup selama sebulan lebih. Jika dilihat sekilas, pemogokan ini seharusnya tidak terjadi apalagi pada hotel Shangri-La Jakarta yang kiprahnya cukup besar. Dan yang mengherankan lagi sebab dari sudut pendapatan karyawan Shangri-La dianggap yang paling sejahtera.

Jika dilihat secara garis besar, unjuk rasa atau pemogokan pada dasarnya terjadi karena adanya ganjalan atau ketidakharmonisan hubungan pekerja dan pengusaha. Begitu pula yang terjadi pada hotel Shangri-La. Adanya 12 tuntutan karyawan yang diajukan kepada pihak manajemen yang salah satunya menyangkut uang jasa (*service charge*) yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 02/1999. Adanya tuntutan yang diajukan pekerja yang tidak ditanggapi atau tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan, seringkali menimbulkan gejolak dan konflik yang diikuti unjuk rasa dan pemogokan. Faktor gaji atau upah masih mendominasi tuntutan para pekerja, yang kedua menjadi tuntutan mereka adalah masalah tunjangan, yang terbanyak tuntutan tunjangan makan dan transportasi. Faktor yang ketiga, yaitu masalah insentif dan bonus. Faktor-faktor dalam kompensasi ini penting dan harus diperhatikan karena apalagi kesejahteraan pekerja terpenuhi dengan baik, maka motivasi pekerja dalam bekerja juga baik. Salah satu faktor yang mendorong adalah dengan penghargaan, bisa berupa bonus, peningkatan gaji, atau keselamatan kerja.

Hotel Banyualit yang menjadi obyek penelitian dalam skripsi ini, telah menerapkan sistem kompensasi pada karyawannya. Kompensasi yang diberikan meliputi gaji pokok, tunjangan-tunjangan dan insentif. Besarnya insentif diberikan tergantung *performance* masing-masing pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh absensi, dan tingkat senioritas. Penilaian kinerja karyawan dilakukan dengan *system pay for performance* yaitu mereka yang berprestasi baik akan mendapatkan insentif yang lebih banyak dibandingkan dengan karyawan lain yang tidak berprestasi. Penilaian kinerja pada hotel Banyualit diukur dari segi kesetiaan, kejujuran, kerja sama, tanggung jawab, kemampuan kerja, disiplin kerja, motivasi dan pelanggaran. Dan khusus untuk pelanggaran akan dimasukkan ke dalam rapor karyawan yang diisi oleh supervisor masing-masing bagian.

Penelitian yang dilakukan merupakan *basic research*, dimana penelitian dilakukan bukan untuk mencari penyelesaian masalah, tetapi untuk menganalisa fenomena-fenomena yang ada di dalam hotel Banyualit dengan menggunakan berbagai macam teori atau konsep yang ada dan telah dipelajari selama ini. Data yang diperlukan selama penelitian diperoleh lewat *interview* terhadap pihak perusahaan dan karyawan, dan berbagai dokumen perusahaan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi bagi pembaca, penulis maupun perusahaan tentang pentingnya kompensasi sebagai alat pengendalian manajerial dalam mencapai target dan tujuan perusahaan.