

ANALISIS PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA JASA AKOMODASI SEBAGAI SUATU STRATEGI UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN (Studi Kasus Palm Park Hotel, Surabaya)

Vichalea Kusnandairin U. R.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya
email: vichaleakusnandairin@gmail.com

Article Info

Article history:

Received : 09 - 10, 2023

Revised : 26 - 10, 2023

Accepted : 28 - 11, 2023

Keywords:

Analysis; Implementation of Ethics; Palm Park Hotel.

ABSTRACT

This research was carried out at Palm Park Hotel in Surabaya with the objective of assessing the hotel's ethical implementation, focusing on principles such as autonomy, honesty, justice, mutual benefit, and moral integrity. Employing a descriptive method and a qualitative approach, data was gathered through observation, interviews, and questionnaires. The results suggest that Palm Park Hotel demonstrates a relatively commendable and satisfactory adherence to ethical standards. However, there exists potential for enhancement in its ethical practices. While the hotel exhibits a solid foundation in ethical conduct, this study highlights areas where further refinement could be beneficial, ensuring a continuous commitment to ethical principles. As businesses evolve, continual evaluation and enhancement of ethical frameworks become imperative to uphold and surpass industry standards.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



*Corresponding Author:

Vichalea Kusnandairin U. R.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

Email: vichaleakusnandairin@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dalam era bisnis yang terus berkembang, etika telah mengemuka sebagai elemen yang tidak dapat diabaikan, terutama dalam sektor layanan akomodasi. Seiring pesatnya pertumbuhan industri ini, khususnya di kota Surabaya, perusahaan-perusahaan di sektor layanan akomodasi menghadapi tantangan besar dalam menavigasi antara pencapaian keuntungan maksimal dan pertimbangan etika yang mendalam (Desembrianita & Ruslin, 2018). Di tengah persaingan ketat di industri ini, implementasi etika bukanlah sekadar aspek opsional, tetapi menjadi elemen kunci untuk memastikan pertumbuhan jangka panjang dan membentuk reputasi perusahaan yang baik.

Palm Park Hotel Surabaya, sebagai fokus utama penelitian ini, menjadi objek yang menarik untuk memahami betapa kompleksnya tantangan dalam mengaplikasikan prinsip-prinsip etika dalam aktivitas operasional sehari-hari. Meskipun pihak hotel telah mengimplementasikan upaya positif dalam pelayanan kepada tamu, namun belum mencapai target jumlah tamu yang diharapkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merinci lebih dalam dinamika antara kebutuhan etika dan persaingan bisnis yang dihadapi oleh Palm Park Hotel Surabaya.

Sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia, Surabaya bukan hanya pusat ekonomi tetapi juga arena pertempuran utama bagi pertumbuhan bisnis (Permatasari & Djamhur Hamid, 2015). Dalam konteks ini, industri layanan akomodasi tidak hanya diminta untuk memenuhi kebutuhan dasar penginapan, melainkan juga dihadapkan pada tekanan untuk memasukkan nilai-nilai etika ke dalam setiap aspek operasionalnya. Keberhasilan suatu perusahaan di sektor layanan akomodasi tidak hanya terletak pada kualitas teknis layanannya, tetapi juga pada sejauh mana perusahaan dapat mengintegrasikan etika ke dalam DNA organisasinya.

Sejalan dengan gelombang penelitian sebelumnya yang mengangkat isu etika bisnis di sektor layanan akomodasi, prinsip-prinsip etika seperti otonomi, kejujuran, keadilan, saling menguntungkan, dan integritas moral menjadi pusat perhatian (Suhartanto, 2018). Prinsip-prinsip ini tidak hanya berfungsi sebagai aturan formal yang diikuti, melainkan harus menjadi bagian integral dari budaya organisasi untuk menciptakan lingkungan bisnis yang berkelanjutan, kontributif, dan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Melalui kombinasi observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada tamu hotel, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang holistik dan mendalam tentang penerapan etika di Palm Park Hotel Surabaya. Lebih dari sekadar makna akademis, penelitian ini juga memiliki relevansi langsung untuk dunia bisnis, terutama dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri layanan akomodasi. Keberhasilan Palm Park Hotel Surabaya dalam mengintegrasikan kualitas pelayanan dengan etika bisnis yang kokoh dapat menjadi teladan positif bagi perusahaan sejenis. Implikasi dan temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi perusahaan lain yang dihadapkan pada dilema sejenis, serta memberikan kontribusi dan pemahaman lebih lanjut tentang etika bisnis pada layanan akomodasi.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan dan menguraikan hasil penelitian serta mengaitkannya dengan teori-teori yang relevan. Pendekatan kualitatif juga digunakan, menitikberatkan pada analisis dan deskripsi mendalam. Data kualitatif, diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, menjadi landasan utama untuk menganalisis penerapan etika bisnis sebagai strategi dalam mendapatkan pelanggan di Palm Park Hotel Surabaya. Melalui kombinasi metode deskriptif dan kualitatif, penelitian ini bertujuan merinci dan menggambarkan secara mendalam penerapan etika bisnis dalam konteks layanan akomodasi. Penelitian ini berusaha memahami secara holistik bagaimana strategi etika bisnis diwujudkan dalam operasional Palm Park Hotel Surabaya, khususnya dalam membangun hubungan berkelanjutan dengan pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tanggapan Responden terhadap Implementasi Etika di Palm Park Hotel Surabaya

3.1.1. Penerapan Prinsip Otonomi

Otonomi menandakan kebebasan yang diberikan oleh Palm Park Hotel Surabaya kepada konsumennya, terutama dalam hal layanan yang diinginkan oleh konsumen. Dalam melayani setiap tamu hotel, pihak hotel memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memenuhi preferensi mereka, terutama dalam konteks layanan hotel. Jenis otonomi yang diterapkan di Palm Park Hotel Surabaya melibatkan memberikan fleksibilitas kepada konsumen, memberi kesempatan kepada konsumen untuk bertanya, dan mempertimbangkan keluhan konsumen. Secara keseluruhan, tanggapan rata-rata responden terhadap implementasi prinsip otonomi, seperti memberikan fleksibilitas kepada konsumen, memberi kesempatan kepada mereka untuk bertanya, dan mempertimbangkan keluhan konsumen, menunjukkan bahwa sebagian konsumen menganggapnya positif. Namun, hotel sebaiknya meningkatkan praktik-praktik ini untuk membangun citra yang baik di mata masyarakat dan konsumen. Hotel harus meningkatkan upaya dalam memberikan fleksibilitas kepada konsumen, menjamin kepuasan pelanggan, memberi kesempatan bagi konsumen untuk bertanya, dan menanggapi keluhan pelanggan secara efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Normasari et al., 2013).

3.1.2. Penerapan Prinsip Kejujuran

Kejujuran memiliki peran penting dalam dunia bisnis. Jika suatu bisnis menerapkan kejujuran, kemungkinan besar bisnis tersebut akan bertahan dalam jangka panjang karena konsumen telah mempercayai dan loyal terhadap bisnis tersebut. Demikian pula di Palm Park Hotel Surabaya, setiap karyawan diharapkan untuk mematuhi prinsip kejujuran saat melayani tamu hotel. Beberapa prinsip kejujuran yang telah diterapkan

oleh Palm Park Hotel Surabaya melibatkan karyawan bekerja sesuai dengan aturan, menawarkan jasa sesuai dengan kenyataan, dan bekerja sesuai perjanjian. Namun, hasil keseluruhan menunjukkan bahwa implementasi prinsip kejujuran di Palm Park Hotel Surabaya masih belum sepenuhnya memuaskan. Hotel sebaiknya memperhatikan karyawan-karyawannya lebih intensif, memastikan kepatuhan terhadap aturan hotel (Saputra & Sudarsa, 2019). Sanksi seharusnya diterapkan kepada karyawan yang melanggar aturan tersebut. Selain itu, dalam menawarkan jasa dengan jujur, hotel harus lebih waspada, karena mungkin ada kasus di mana karyawan menyediakan layanan secara tidak jujur. Manajemen perlu mengatasi isu-isu ini untuk mempertahankan citra positif di mata tamu dan konsumen. Terkait dengan karyawan bekerja sesuai perjanjian, perusahaan seharusnya memantau ketat karyawan yang melanggar perjanjian tersebut untuk menghindari dampak negatif pada kepuasan konsumen.

3.1.3. Penerapan Prinsip Keadilan

Keadilan merupakan sikap yang krusial saat melayani pengunjung di Palm Park Hotel Surabaya. Penerapan prinsip keadilan diharapkan dapat meningkatkan loyalitas konsumen dan minat terhadap Palm Park Hotel Surabaya. Namun, berdasarkan hasil penelitian, rata-rata penerapan prinsip keadilan di Palm Park Hotel Surabaya belum sepenuhnya memuaskan. Dalam hal ini, hotel sebaiknya lebih memperhatikan bagaimana karyawan memperlakukan konsumen dalam hal layanan dan penetapan harga. Kepuasan konsumen bergantung pada perlakuan dan penetapan harga yang adil (Baskoro et al., 2021). Oleh karena itu, hotel perlu meningkatkan upaya dalam hal ini dan mengatasi kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

3.1.4. Penerapan Prinsip Saling Menguntungkan

Saling menguntungkan merupakan prinsip yang harus diterapkan oleh bisnis, memastikan bahwa baik perusahaan maupun konsumen mendapatkan manfaat. Palm Park Hotel Surabaya telah menerapkan prinsip saling menguntungkan, yang menghasilkan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan dan keuntungan hotel dari penjualan produk. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip saling menguntungkan oleh hotel sudah cukup baik. Dalam hal memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen, hotel telah efektif. Namun, hotel perlu lebih meningkatkan penerapan aturan yang tidak merugikan konsumen, memastikan keseimbangan yang adil. Hotel harus terus meningkatkan fasilitasnya untuk memuaskan konsumen, karena ekspektasi konsumen terus berkembang.

3.1.5. Penerapan Prinsip Integritas Moral

Integritas moral adalah sikap di mana karyawan atau manajer menjaga nama baik perusahaan mereka (Siregar & Siagian, 2021). Karyawan di Palm Park Hotel Surabaya telah mengadopsi sikap ini, berusaha menjaga nama baik Palm Park Hotel Surabaya, menciptakan lingkungan yang nyaman dan tenang bagi tamu atau konsumen. Palm Park Hotel Surabaya telah menerapkan integritas moral, termasuk menjaga nama baik perusahaan, menghindari konflik di tempat kerja, dan memprioritaskan kepentingan perusahaan. Namun, berdasarkan hasil penelitian, implementasi integritas moral oleh hotel masih belum sepenuhnya memuaskan. Menjaga nama baik perusahaan merupakan hal yang sangat penting, mengingat perusahaan beroperasi di industri jasa (Kristiutami, 2021). Manajer dan karyawan sudah baik dalam menjaga nama baik perusahaan, meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat dan konsumen. Namun, terkait dengan jam kerja, menghindari konflik di tempat kerja, dan memprioritaskan kepentingan perusahaan, perlu lebih perhatian. Menghindari konflik sangat penting untuk menjaga citra positif hotel, dan memprioritaskan kepentingan perusahaan seharusnya ditekankan oleh manajemen kepada karyawan. Palm Park Hotel Surabaya perlu lebih memperhatikan aspek-aspek ini untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumen.

3.2. Rekapitulasi Analisis Penerapan Etika pada Palm Park Hotel Surabaya

Analisis data dari penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap penerapan etika di Palm Park Hotel Surabaya masih mendapati sejumlah responden yang mengindikasikan ketidaksesuaian. Temuan ini mengisyaratkan perlunya tindakan perbaikan lebih lanjut dalam mengoptimalkan implementasi prinsip-prinsip etika di lingkungan operasional hotel. Pentingnya penerapan etika secara optimal di Palm Park Hotel Surabaya menciptakan dampak positif, terutama dalam membentuk loyalitas tamu hotel atau konsumen. Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika bukan hanya menjadi tanggung jawab moral, melainkan juga strategi bisnis yang cerdas.

Keberhasilan dalam industri jasa akomodasi, seperti yang diwakili oleh Palm Park Hotel Surabaya, tergantung pada kemampuan hotel untuk membangun citra positif dan mempertahankan basis pelanggan yang kokoh. Penerapan etika bukan semata-mata sebagai bentuk moralitas, melainkan juga sebagai landasan strategis untuk meningkatkan retensi pelanggan dan memperluas pangsa pasar. Tamu hotel yang merasakan

pelayanan yang adil, jujur, dan berkualitas tinggi cenderung menjadi konsumen yang setia (Rachman, 2005). Oleh karena itu, peningkatan penerapan etika di Palm Park Hotel Surabaya menjadi esensial untuk mencapai tujuan jangka panjang, seperti mempertahankan pelanggan, meningkatkan pangsa pasar, dan akhirnya, meraih keuntungan finansial yang berkelanjutan.

Palm Park Hotel Surabaya memiliki peluang untuk memperoleh keunggulan kompetitif di pasar jasa akomodasi yang semakin ketat melalui upaya perbaikan ini. Keunggulan tersebut tak hanya terletak pada aspek fisik hotel, melainkan juga pada reputasi etika yang positif. Langkah-langkah strategis dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi karyawan dalam menerapkan etika dalam setiap aspek operasional hotel (Bagyono, 2012). Karyawan yang terlatih dan berkomitmen terhadap prinsip-prinsip etika akan menjadi aset berharga bagi Palm Park Hotel Surabaya dalam mencapai keberlanjutan dan daya saing yang optimal di pasar yang penuh persaingan ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis peneliti, penerapan etika di Palm Park Hotel Surabaya, mencakup prinsip otonomi, kejujuran, keadilan, saling menguntungkan, dan integritas moral, menunjukkan kategori cukup baik atau sesuai dengan harapan konsumen. Dalam konteks layanan penginapan, etika yang diterapkan di hotel tersebut telah memadai untuk mempertahankan dan menarik minat konsumen. Penerapan prinsip otonomi terbukti paling berpengaruh dalam mempertahankan konsumen. Upaya mempertahankan dan meningkatkan konsumen dilakukan melalui sikap ramah, penanganan keluhan dengan baik, pengawasan terhadap karyawan, dan penjualan produk sesuai dengan kebutuhan dan tarif hotel. Penerapan prinsip otonomi dinilai sebagai usaha yang paling efektif dalam mempertahankan konsumen.

Saran yang diberikan peneliti melibatkan peningkatan sikap pelayanan, penanganan keluhan, dan pengawasan terhadap karyawan. Disarankan agar karyawan bersikap ramah kepada semua konsumen, memberi kebebasan kepada konsumen dalam memilih produk, dan serius mengatasi keluhan-keluhan konsumen. Para manajer diharapkan lebih ketat dalam mengawasi karyawan, memberikan sanksi bagi pelanggar aturan, dan menghindari diskriminasi terhadap konsumen. Meningkatkan kualitas keseluruhan hotel, terutama dalam hal kamar, juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan guna bersaing lebih baik dengan pesaing. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat daya tarik Palm Park Hotel Surabaya, meningkatkan kepuasan konsumen, dan menjaga loyalitas pelanggan yang telah ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, S. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Baskoro, B. B., Susanto, I., & Khomsah, S. (2021). Analisis Sentimen Pelanggan Hotel di Purwokerto Menggunakan Metode Random Forest dan TF-IDF (Studi Kasus: Ulasan Pelanggan Pada Situs TRIPADVISOR). *INISTA (Journal of Informatics Information System Software Engineering and Applications)*, 3(2), 21–29.
- Desembrianita, E., & Ruslin, R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(2), 345–354.
- Kristiutami, Y. P. (2021). Strategi Pemasaran Hotel Grand Asrilia di Masa Pandemi Covid-19. *Media Wisata*, 19(1), 1–10.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Permatasari, D. E., & Djamhur Hamid, W. (2015). Penentuan Strategi Bisnis Manajemen Hotel Dalam Menghadapi Persaingan (Studi Kasus di Quds Royal Hotel Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 27(1).
- Rachman, A. A. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Jakarta: Graha Mulya.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Pro Mark*, 9(2), 11.
- Siregar, V. M. M., & Siagian, N. F. (2021). Sistem Informasi Front Office Untuk Peningkatan Pelayanan Pelanggan Dalam Reservasi Kamar Hotel. *Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi Dan Komputer)*, 4(1), 77–82.
- Suhartanto, A. Y. (2018). *Pengaruh kualitas lingkungan fisik, makanan, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra restoran, dan word of mouth (Studi kasus pada Hotel Manohara Center of Borobudur Study)*. Universitas Islam Indonesia.