

# PENGARUH ETIKA DAN PENAMPILAN PEGAWAI HOTEL TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA HOTEL GUNAWANGSA MERR (Studi Kasus Hotel Gunawangsa Merr Surabaya)

Gitta Indayani W.  
STIE Mahardhika Surabaya  
email: [indayani.gitta@gmail.com](mailto:indayani.gitta@gmail.com)

## Article Info

### Article history:

Received : 04 - 02, 2024

Revised : 13 - 02, 2024

Accepted : 17 - 02, 2024

### Keywords:

Professional Ethics;  
Hospitality Department;  
Quality of Employee  
Performance.

## ABSTRACT

Interactions between human populations and the surrounding environment have boundaries in the form of norms and ethics that must be obeyed to avoid sanctions. Ethics arise to be able to minimize mutually harmful actions between human populations in socializing. This study aims to determine the extent to which employees who work in the service sector fully hold ethics and morals that affect the appearance of the hotel in improving the quality of service at Gunawangsa Merr Hotel Surabaya. This research method is carried out using qualitative methods in the form of information related to the problem being studied and descriptive analysis which describes clearly about related topics and data obtained through observation. The results showed that the importance of professional ethics in all departments in service to maintain the quality of service to guests and also operations that run well. The next research that is interesting to be developed as research is professional ethics in the hospitality industry.

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



### \*Corresponding Author:

Gitta Indayani W.  
STIE Mahardhika Surabaya  
Email: [indayani.gitta@gmail.com](mailto:indayani.gitta@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Etika Profesi sangat dibutuhkan di setiap berbagai bidang organisasi, perusahaan, maupun kepentingan pribadi (Diana & Ramadhan, 2022). Etika merupakan sebuah adat atau karakter sedangkan profesi merupakan jabatan seseorang. Kode Etik merupakan sebuah adat atau karakter atau kebiasaan yang baik yang harus dilakukan. Penerapan kode etik ini memungkinkan seseorang untuk dapat memegang teguh prinsip yang diketahuinya sesuai dengan standart etika profesi untuk tidak melakukan penyimpangan/penyelewengan selama menjabat dalam sebuah organisasi maupun perusahaan (Martadi & Suranta, 2006). Tentunya pada kondisi saat ini seiring dengan berkembang pesatnya zaman banyaknya oknum yang terkadang memanfaatkan profesinya untuk mendapat kesenangan pribadi dan tidak lain sangat merugikan orang lain.

Seiring berjalan majunya perkembangan zaman kemakmuran terhadap populasi manusia pada masa modernisasi yang sedang berlangsung ini sepenuhnya telah dipengaruhi oleh beberapa factor, baik dari internal maupun dari eksternal. Makna kemakmuran dapat juga diartikan sebagai kepuasan yang dimana asmani maupun rohani nyata telah dipuaskan dengan cara yang layak dan dapat dikatakan mampu melampaui standart

dengan tujuan munculnya sensasi kebahagiaan dalam pribadi sendiri. Salah satu contoh hal yang dapat memuaskan kebahagiaan ini adalah dengan pergi berlibur/berwisata. Karena adanya gaya hidup yang meningkat, seperti mereka sering menyebut dengan *Healing* jika merasa mendapat sebuah tekanan dari pekerjaan. Tentunya *Healing* sangat memerlukan biaya yang lumayan sehingga sering kali beberapa orang melanggar etika mendapat apa yang mereka inginkan seperti cheating jika bekerja dibagian keuangan. Pariwisata merupakan salah satu industri yang bisa menghasilkan pertumbuhan ekonomi daerah, menciptakan lapangan kerja, serta bisa menstimulasi sektor-sektor lainnya. Jika mendengar kata pariwisata khalayak umum pasti tidak asing dengan yang namanya hotel.

Industri perhotelan merupakan salah satu bidang pariwisata yang bergerak dan memiliki focus dalam pelayanan jasa akomodasi. Perhotelan di era kemajuan teknologi yang cukup pesat ini, mengharuskan para pendiri bisnis di bidang ini terus bersaing mengikuti pola perilaku konsumen yang terus berubah serta trend yang berlaku saat itu demi mendapatkan perhatian konsumen. Bidang ini mengutamakan pelayanan yang memuaskan.

Industri perhotelan mempunyai beberapa departemen yang masih memiliki sub departemen didalamnya seperti, *Front Office, F&B Service, F&B Product, Housekeeping, Engineering, Security, Accounting, Human Resource Department, Sales marketing*. Semua department tersebut mempunyai masing-masing kode etik yang harus mereka pakai dalam bekerja sebagai *hotelier*. *Hotelier* adalah sebutan untuk orang yang bekerja dibidang perhotelan. Contoh kode etik yang harus di terapkan oleh bagian *front office* adalah pertama etika menyambut tamu dengan baik, mengangkat telepon sesuatu standar greeting dan lain sebagainya keripik pisan yang memiliki diferensiasi produk tersendiri.

Dari asal usul awal kata etika berasal dari Bahasa Yunani "*ethos*" dan itu menyiratkan sebuah kebiasaan atau rutinitas yang bermanfaat. Etika biasanya terkait erat dengan kata-kata moral yang merupakan istilah dari Bahasa latin, khususnya "*Mos*" terlebih lagi, dalam bentuk jamak "*Mores*" yang juga menyiratkan tradisi atau gaya hidup seseorang dengan melakukan hal-hal bermanfaat dan membawa kebaikan. tenaga kerja, biaya overhead pabrik variabel. Etika bisa diartikan sebagai kebiasaan atau istiadat yang menunjuk kepada perilaku manusia itu sendiri, tindakan atau sikap yang dianggap benar atau tidak.

Kode etik atau etika profesi sangat penting bagi setiap individu yang bekerja dalam sebuah organisasi (Kurniasih, 2005). Individu yang bergabung atau ikut terlibat dalam sebuah organisasi harus bekerja sesuai dengan kode etik profesi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dan juga demi kelancaran operasional suatu organisasi tersebut. Adapun rumusan masalah artikel ini (1) Apakah yang dimaksud dengan etika profesi; (2) Apa saja bagian departemen yang ada di hotel; (3) Bagaimana kualitas kinerja staff hotel dengan menerapkan etika-etika profesi. Sedangkan tujuan dibuatnya artikel ini yaitu (1) Mengetahui tentang etika profesi; (2) Mengetahui bagian-bagian departemen yang ada di hotel; (3) Mengetahui bagaimana kualitas kinerja staff hotel dengan menerapkan etika profesi dalam kondisi apapun.

## 2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang dipaka adalah metode kualitatif yang berupa informasi terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti. Sedangkan metode penelitian dengan studi literature atau referensi adalah penelitian yang susunan nya sama dengan penelitian lain namun sumber dan teknik pengumpulan informasinya adalah dengan mengambil informasi dari perpustakaan, mencatat dan menangani hasil penelitian. Studi menulis merupakan kemajuan yang signifikan dimana setelah seorang setelah seorang ahli memutuskan tema eksplorasi, tahap selanjutnya adalah mengarahkan tinjauan yang dihubungkan dengan hipotesis yang dihubungkan dengan titik pemeriksaan. Dalam pencarian hipotesis, spesialis akan mengumpulkan data sebanyak mungkin dari tulisan penting. Sumber perpustakaan dapat di peroleh dari: buku , catatan harian, majalah , hasil peneliatian(postulasi dan makalah), dan sumber lain yang sesuai (web, makalah, dan sebagainya). Akomodasi ini. usaha secara tepat. Untuk mempunyai pelayanan yang bagus, kinerja team yang kompak dan sesuai *Golden Rulls* atau SOP (Standar Operasional) sangat dibutuhkan. Kode etik merupakan salah satu hal yang ada didalam isi SOP Salah satunya kepada para konsumen sehingga konsumen akan kembali lagi pada suatu hari untuk memakai jasa.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Gambaran umum usaha

Industry perhotelan merupakan industry yang menawarkan jasa pelayanan kepada para konsumen. Kualitas kinerja merupakan hal utama yang perlu diperhatikan dalam sektor ini. Riset yang dipakai dalam penelitian ini adalah substansi perhotelan dimana penulis memiliki keinginan untuk mengetahui inti pokok rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Cara yang dapat dilakukan management untuk tetap mempertahankan kualitas kinerja karyawan dengan cara memberikan edukasi serta penerapan etika dan norma yang perlu di patuhi dalam area lingkungan kerja.

Etika dasar setiap pribadi yang harus dimiliki dan diterapkan oleh setiap pegawai industry ini adalah dengan standar grooming yang telah ditentukan (Suhayati, 2020). Kualitas kinerja karyawan bisa dinilai dari respon atau kritikan yang konsumen berikan kepada hotel setelah mereka menggunakan jasa kita. Tamu memiliki hak untuk menilai setiap pelayanan yang telah kita berikan. Kritik dan saran yang diberikan oleh tamu akan menjadi bagian alat untuk mendorong kemajuan para karyawan serta management untuk maju. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus ada di industry perhotelan untuk memberikan kesan atau citra yang positif dimata wisatawan.

Berdasarkan hasil penilaian kualitas kinerja karyawan pada table 1 dibawah didapatkan hasil bahwa hampir 52% dari total karyawan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan tersebut didasarkan pada factor-faktor pendukung seperti cara mereka beretika. Selain memiliki etika yang baik, kualitas kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kualitas kinerja, kemampuan berkomunikasi dengan lingkungan sekitar yang bisa menjadi factor external untuk mengambat kinerja. Karyawan yang tidak memiliki kualitas kinerja akan menimbulkan masalah bagi karyawan lainnya, seperti dapat dilihat pada table 1.1 bahwa penilain buruk tidak ada. Hal ini menggambarkan bahwa Hotel Gunawangsa Merr Surabaya tidak ada karyawan yang melanggar etika dan factor pendukung lainnya. Suatu perusahaan maupun organisasi tidak jarang memberikan apresiasi dalam bentuk reward uang maupun hadiah sebagai bentuk rasa bangga karena karena karyawan tersebut telah memiliki kualitas kinerja yang baik.

**Tabel 1. Hasil Penilaian Kualitas Kinerja Karyawan pada Gunawangsa Merr Hotel Surabaya**

HASIL	Tahun
	2023
Sangat Baik	11 (30,05%)
Baik	19 (52,07%)
Cukup	6 (16,06)
Buruk	0
<b>Total</b>	<b>36 (100%)</b>

Pemberian reward tersebut sangat berarti bagi setiap karyawan yang bekerja dalam perusahaan itu. karyawan akan merasa bahwa hasil pekerjaannya dihargai sepenuhnya oleh para pimpinan perusahaan. Etika profesi memiliki ikatan yang saling mendukung oleh setiap profesi demi berjalannya operasional dengan baik dalam sebuah organisasi, jika seorang karyawan memegang teguh etika profesi maka seseorang itu akan bekerja dengan sepenuh hati dan memberikan hasil yang maksimal (Mafazah, 2022).

### 4. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa etika profesi berpengaruh besar dalam bidang pariwisata. Kepuasan pelanggan menjadi target utama untuk seorang yang sedang bekerja dalam perusahaan jasa. Memberikan pelayanan yang mengesankan kepada tamu akan dijadikan pengalaman bagi mereka dan akan kembali untuk memakai jasa tersebut. Kecurangan –kecurangan yang mungkin terjadi dalam bidang yang telah disebutkan diatas juga akan berkurang bahkan tidak ada jika seseorang memegang teguh etika profesinya.

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti memberikan saran kepada seluruh staff maupun hotelier Hotel Gunawangsa Merr Surabaya untuk tetap terus memantau penuh dalam meningkatkan performa kinerja, memberikan penampilan terbaik dan yang tepat untuk diimplementasikan dalam lingkup perusahaan maupun dalam menyambut dan melayani pengunjung.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Diana, W., & Ramadhan, Y. (2022). Etika profesi dalam perusahaan jasa sub sektor hotel. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Spesial Issue 6), 2111–2116.
- Kurniasih, F. D. (2005). *Persepsi Akuntan Publik, Akuntan Pendidik, Dan Mahasiswa Akuntansi Terhadap Etika Bisnis Dan Etika Profesi Akuntan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata.
- Mafazah, P. (2022). Etika Profesi Akuntansi Problematika Di Era Masa Kini. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1207–1212.
- Martadi, I. F., & Suranta, S. (2006). Persepsi akuntan, mahasiswa akuntansi, dan karyawan bagian akuntansi dipandang dari segi gender terhadap etika bisnis dan etika profesi (studi di wilayah Surakarta). *Simposium Nasional Akuntansi*, 9, 1–25.
- Suhayati, E. (2020). *Perilaku Etika Dalam Profesi Akuntansi*.