



Etika profesi dalam perusahaan jasa sub sektor hotel

Wahyu Diana¹, Yanuar Ramadhan²

^{1,2}Universitas Esa Unggul

wahyu.wd0312@student.esaunggul.ac.id, yanuar.Ramadhan@esaunggul.ac.id

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 15 Mei 2022

Disetujui 20 Mei 2022

Diterbitkan 25 Mei 2022

Kata kunci:

Etika Profesi; Departemen Perhotelan; Kualitas Kinerja Karyawan

Keywords :

Professional Ethics; Hospitality Department; Quality of Employee Performance

ABSTRAK

Interaksi antara manusia dengan lingkungan memiliki batasan berupa norma-norma dan etika yang harus diikuti untuk terhindar dari sanksi. Etika muncul untuk meminimalisir Tindakan-tindakan yang saling merugikan antar umat manusia dalam bersosialisasi. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah karyawan yang bekerja dibidang jasa pada Favehotel Jakarta sepenuhnya memegang erat etika dan moral untuk mendukung pelayanan yang maksimal kepada para pemakai jasa. Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif yang berupa informasi terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti dan analisis deskriptif di mana memaparkan secara jelas mengenai topik-topik terkait serta data diperoleh melalui observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pentingnya etika profesi dalam semua departemen yang ada di pelayanan jasa untuk tetap menjaga kualitas pelayanan terhadap tamu dan juga operasional yang berjalan dengan baik. Penelitian berikutnya yang menarik untuk dikembangkan sebagai riset adalah etika profesi dalam industri perhotelan.

ABSTRACT

The interaction between humans and the environment has a set of norms and ethics that must be followed to avoid sanctions. Ethics seems to minimize behavior that harms each other when socializing. The purpose of this study is to find out if any employees at Favehotel Jakarta are fully committed to ethics and morals to support maximum service to service users. This research method is performed using qualitative methods in the form of information and descriptive analysis related to the problem being run, and clearly talks about the relevant problem and the data obtained through observation. The results of the survey show that the importance of professional ethics in all sectors of the service industry is to maintain the operational quality of guests and to maintain the smooth operation of services. The next interesting study to be developed as a study is the professional ethics of the hospitality industry.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Etika profesi sangat dibutuhkan di setiap berbagai bidang organisasi, perusahaan, maupun kepentingan pribadi. Etika merupakan sebuah adat atau karakter sedangkan profesi merupakan jabatan seseorang (Sihotang, 2019). Kode etik merupakan sebuah adat istiadat atau kebiasaan yang baik yang harus dilakukan. Penerapan kode etik dalam setiap bidang berguna untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan terjadi. Penerapan kode etik ini memungkinkan seseorang untuk dapat memegang teguh prinsip yang diketahuinya sesuai standar etika profesi untuk tidak melakukan penyimpangan selama menjabat dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Pada kondisi saat ini seiring berkembang pesatnya zaman banyak oknum yang memanfaatkan profesinya untuk mendapat kesenangan pribadi dan tidak lain sangat merugikan orang lain. Seiring majunya zaman kemakmuran terhadap umat manusia pada masa modernisasi yang sedang berlangsung ini sepenuhnya telah dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari dalam maupun dari luar. Makna kemakmuran dapat diartikan sebagai kepuasan di mana jasmani maupun rohani nyata telah dipuaskan dengan cara yang layak dan dapat dikatakan melampaui standar dengan tujuan munculnya sensasi kebahagiaan dalam diri sendiri. Salah satu hal yang dapat memuaskan kebahagiaan ini adalah berlibur. 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 untuk 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 (Wahab Salah & Gromang Frans, 1996). Jika mendengar kata pariwisata khalayak umum pasti tidak asing dengan yang

Namanya hotel. Industri perhotelan merupakan salah satu bidang pariwisata yang bergerak dan memiliki fokus 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 kepada para konsumen sehingga konsumen akan kembali lagi pada suatu hari untuk memakai jasa akomodasi ini. 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. SOP membahas mengenai apa yang harus dilakukan karyawan terhadap profesinya. Dalam perhotelan hal terpenting adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan kunci dalam memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen. Untuk mempunyai SDM yang memenuhi kriteria dan standar diperlukan seorang karyawan yang memiliki kepribadian dan kode etik yang baik serta ketaatan pribadi tersebut dalam melaksanakan profesinya sesuai SOP. Pada umumnya industry ini berfokus pada peningkatan kepuasan layanan namun lupa akan fokus internal lainnya.

Industri perhotelan mempunyai beberapa departemen yang masih memiliki sub departemen didalamnya seperti, *Front Office, F&B Service, F&B Product, House Keeping, Engineering, Security, Accounting, Human Resource Department, Sales Marketing*. Semua departemen 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 sesuai standar *greeting* dan lain sebagainya. Karena berfokusnya pada kepuasan layanan sehingga pengawasan internal lainnya terabaikan, ada beberapa kasus yang pernah terjadi seperti kasus suap, penggelapan dana hotel, lalainya akan stok makanan. Sebagai contoh jika orang yang bekerja diperhotelan juga memerlukan kode etik seperti, accounting yang memiliki kerjaan tidak jauh dari perihal keuangan. Jika seorang pimpinan accounting atau staff nya berbuat curang dengan melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kode etik profesi maka akan terjadi fraud keuangan. Selain accounting, F&B produk atau yang lebih dikenal sebagai *cheff* jika mereka memasak untuk disajikan ke tamu pasti memasak dengan bahan yang sesuai dengan SOP yang ada bukan memakai bahan yang mungkin bisa membahayakan para tamu begitupun departemen lainnya. Semua departemen yang ada dihotel harus memiliki kode etik. Latar belakang penulisan artikel ini adalah karena pernah terjadinya kasus kecurangan keuangan, kepuasan pelanggan yang menurun, kinerja staff yang menurun akibat pandemic covid 19, penyuaipan antara tamu dengan pihak staff hotel, bahkan sampai membuat rating hotel menurun. Kejadian tersebut tidak semua terjadi dalam satu hotel melainkan setiap hotel pernah mengalami hal yang seperti disebutkan diatas.

Dari asal usul awal kata etika berasal dari bahasa Yunani "*ethos*" dan itu menyiratkan 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 yang bermanfaat kebaikan. Selain itu, menjauhi perbuatan-perbuatan mengerikan yang berawal dari kata itu, akhlak dalam jangka panjang terbentuk dalam penyelidikan tingkah laku manusia berdasarkan tatanan ruang dan waktu yang berbeda-beda. Etika berasal dari bahasa latin *ethos* yang berarti kebiasaan, dalam Bahasa arab disebut dengan akhlaq, bentuk jamak dari khuluq yang berarti budi pekerti (Lukman Andi et al., 2014). Etika bisa diartikan sebagai kebiasaan atau adat istiadat yang menunjuk kepada perilaku manusia itu sendiri, tindakan atau sikap yang dianggap benar atau tidak. Menurut (Dawam Raharjo, 1990), istilah etika dan moral dipakai untuk makna yang sama. Namun makna secara etimologis, kata etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang memiliki arti adat, akhlak, watak, perasaan, sikap dan cara berfikir atau berarti adat istiadat. Adapun moral berasal dari kata *morales*, sebuah kata latin yang sering kali diasumsikan dengan etika, kedua kata tersebut dapat dihomogenkan sebagai custom or mores

Etika dalam Bahasa entimologi berasal dari Bahasa Yunani yang berarti *Ethos* yang memiliki arti kebiasaan atau adat istiadat (M. Yatimin Abdullah, 2006). Profesi adalah sebuah pekerjaan yang terwujud dalam bentuk jabatan dalam suatu organisasi atau perusahaan, yang pastinya menuntut sebuah keahlian dan etika khusus untuk setiap jabatan tersebut. Berikut ini adalah pengertian profesi menurut para ahli:

Menurut (E. Y. Kanter, 2001) "Profesi adalah pekerjaan dari perkumpulan terbatas yang memiliki kemampuan luar biasa yang diperoleh melalui training atau pengalaman lain, individu yang

memiliki panggilan dapat membimbing atau memberikan bimbingan/ide atau juga melayani orang lain di bidangnya masing-masing.

Menurut (A. Sonny Keraf, 1998) “Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan secara profesional dengan mengandalkan kemampuan dan kemampuan yang tinggi serta termasuk tanggung jawab (moral) individu yang mendalam. Dengan cara ini, individu ahli adalah individu yang mencari pekerjaannya sepanjang hari, dan hidup dari pekerjaan itu tergantung pada kemampuan dan kemampuan yang tinggi dan memiliki kewajiban individu yang mendalam untuk pekerjaannya.

(Hidayat Nur Wahid, 2006): “Profesi adalah keputusan sadar yang dibuat oleh seseorang, tugas yang secara eksplisit dipilih, diselesaikan dengan andal, terus-menerus dicari, sehingga individu dapat mengatakan bahwa dia pasti panggilan di bidang itu. Sedangkan keterampilan impresif yang mendasari panggilan adalah jiwa, pandangan dunia, jiwa, perilaku, sistem kepercayaan, pemikiran, energi untuk berkembang, mental bekerja pada sifat panggilannya secara gigih.

Front Office Department adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang memiliki tugas berhubungan langsung dengan tamu, melakukan pendaftaran serta menerima pemesanan kamar atau *check in check out* tamu serta memberikan informasi yang tamu inginkan. Departemen ini adalah sebuah kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak check in. (Agusnawar, 2013) *Front Office* merupakan salah satu divisi atau area yang secara lugas menawarkan jenis bantuan kepada pengunjung, mulai dari pengunjung yang akan datang memesan tempat/pra-penampilan kamar hingga pengunjung yang menginap dan atau keluar dari hotel. Peran *Front Office* Departement adalah suatu departemen yang seharusnya ada dalam pengurusan sebuah hotel. Segmen ini sebagian besar terletak di bagian depan bangunan penginapan sehingga mudah diakses oleh pengunjung, terutama dalam mendapatkan data dan janji temu (Rudiyana & Sholahuddin Arsyad, 2021). Bagian ini masih dibagi menjadi beberapa bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Bagian-bagian di *Departement Front Office* antara lain yaitu reservasi, resepsionis, telepon operator, kasir *front office*, *uniform service/concierge*, *information section guest relation officer*. Fungsi dan tugas *front office* seperti upselling produk hotel seperti kamar, paket menikah, promo-promo lainnya, memberikan segala informasi tentang hotel kepada tamu, mengkoordinasi pelayanan kepada tamu, menyusun laporan status kamar, mengurus pembayaran tamu, menyusun data riwayat tamu, menerima semua koordinasi melalui telepon, email dan akun media social lainnya, membantu tamu menangani barang bawaan tamu.

Food and Beverage department adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berhubungan dengan penanganan, penataan makanan dan minuman serta bertanggung jawab dalam memberikan jenis bantuan kepada pengunjung saat makan di tempat makan. Selain itu *Food & Beverage Department* dibagi beberapa bagian yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Product*. *Food & Beverage Production* adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya. *Food & Beverage Service* adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *House keeping, house* artinya rumah, *keeping* artinya memelihara dan menjaga. Jika digabungkan menjadi *housekeeping* memiliki makna bahwa bagian hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan, segala perawatan kamar, area hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel lainnya. Mungkin dari banyaknya departemen, ini adalah salah satu departemen yang kurang diminati oleh para *hotelier*. *Housekeeping* terbagi atas beberapa bagian seperti: *floor section, public area, linen section, laundry service, valet, washer, presser, marker, checker, gardener section, florist section, recreation/swimming pool section* termasuk *room division* pun masuk dalam departemen ini.

Accounting Department suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel sekaligus mempunyai kapasitas sebagai divisi yang menangani segala hal yang berhubungan dengan pertukaran yang berhubungan dengan keuangan termasuk perhitungan, angsuran, dan pembelian yang terjadi di penginapan serta pembukuan atau pembuatan laporan keuangan sehubungan dengan pertukaran yang telah terjadi. Divisi ini memiliki asosiasi dengan semua kantor di penginapan, terutama di bidang otoritatif. Bagian dari *divisi Finance* dan *Accounting* salah satunya adalah *Income Audit*. *Audit Pembayaran* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk memeriksa dan menilai pendapatan yang telah diperoleh dalam satu hari (sistem berakhir pada pukul 02.00 WIB), yang telah dirangkum segmen *Audit* berkelanjutan. Tugas *Auditor Pendapatan* sangat penting, karena bertanggung jawab untuk mengetahui apakah pendapatan diimbangi dengan hasil yang didapat, dan kesamaan antara bukti pendukung yang diberikan oleh petugas FO. Bagian memiliki hubungan dengan divisi yang berbeda di kantor Keuangan dan Akuntansi seperti *income audit* dengan *Account*

Receivable, General Cashier, Cost Control, dan General Ledger. Berikut ini sub bagian dari *Finance & Accounting department* hotel meliputi: *General Ledger, Cost Control, Account Receivable, Income Audit, Night Audit, Account Payable, General Cashier, Cashier, Income Audit*.

Personalia/HRD Departemen dalam suatu organisasi departemen ini merupakan salah satu yang memegang peran penting dalam mendukung tujuan sebuah organisasi maupun perusahaan. Bisa dikatakan bahwa departemen ini merupakan segala sesuatu inti dari semua aktivitas yang ada diperusahaan karena tenaga kerja menjadi input utama dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Tanggung jawab utama departemen ini adalah mencari seorang kandidat atau calon pegawai yang akan bekerja diorganisasi. suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/trainee serta menangani masalah yang dihadapi karyawan. Memotivasi karyawan juga termasuk tugas dan tanggung jawab departemen ini, meyakinkan karyawan supaya tidak melakukan hal-hal yang tidak diinginkan. *Engineering Department* adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan. *Marketing Department* suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel. *Security Department* adalah bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam).

Kualitas kinerja karyawan adalah suatu tingkat keberhasilan seorang karyawan dalam melakukan tugas yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Dari setiap departemen yang ada setiap tahunnya mereka akan selalu mengadakan *review* perbaikan kualitas setiap kinerja karyawan baik secara internal maupun external. Setiap perusahaan pasti akan memperhatikan setiap SDM nya untuk menuju target yang telah ditetapkan (Dr. H. Bukman Lian, 2018). Hasil kerja seseorang dari keseluruhan pekerjaan individu yang ditunjukkan dengan bukti substantial (Sedarmayanti, 2010). Kualitas kinerja karyawan sangat penting dalam organisasi demi lancarnya sebuah proyek yang akan dicapai.

Kode etik atau etika profesi sangat penting bagi setiap individu yang bekerja dalam sebuah organisasi. 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 di maksud 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.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang dipakai adalah metode kualitatif yang berupa informasi terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti melalui observasi dan analisis deskriptif serta data diperoleh. Penelitian deskriptif adalah suatu metode yang menjelaskan, mendeskripsikan secara detail tentang fenomena yang sedang diteliti. Sedangkan metode penelitian dengan studi literatur atau referensi adalah penelitian yang susunannya sama dengan penelitian lain namun sumber dan teknik pengumpulan informasinya adalah dengan mengambil informasi di perpustakaan, mencatat, dan menangani bahan penelitian. Studi menulis merupakan kemajuan yang signifikan dimana 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 diperoleh dari: buku, catatan harian, majalah, hasil penelitian (postulasi dan makalah), dan sumber lain yang sesuai (web, makalah, dan sebagainya). (Nazir, 2005)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Industri perhotelan merupakan industri 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 industri ini adalah dengan standar grooming yang telah ditentukan. 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 industri perhotelan untuk memberikan kesan atau citra yang positif dimata wisatawan (AGUNG SRI SULISTYAWATI, 2017). Penerapan etika profesi sesuai dengan department terkait sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan yang maksimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.

Tabel 1.2
Hasil Penilaian Kualitas Kinerja Karyawan pada Favehotel Jakarta 2021

Hasil	Tahun
	2021
Sangat Baik	11 (30,05%)
Baik	19 (52,07%)
Cukup	6 (16,06%)
Buruk	0
Total	36 (100%)

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penilaian kualitas kinerja karyawan pada tabel 1.2 diatas didapatkan hasil bahwa hampir 52% dari total karyawan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan tersebut di dasarkan pada faktor-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 faktor external untuk mengambat kinerja (Nita Yulianti, 2017). Karyawan yang tidak memiliki kualitas kinerja akan menimbulkan masalah bagi karyawan lainnya, seperti dapat dilihat pada tabel 1.2 bahwa penilaian buruk tidak ada. Hal ini menggambarkan bahwa di Favehotel Jakarta 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 karyawan tersebut telah memiliki kualitas kinerja yang baik. 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. Banyak kasus seperti karyawan yang melakukan kecurangan dalam sebuah organisasi karena merasa pekerjaannya tidak mendapat apresiasi dan mungkin juga karyawan tersebut tidak memiliki etika profesi yang baik. Banyak karyawan yang hanya bisa mementingkan kepentingan pribadi sebagai alasan untuk melakukan hal-hal yang melanggar etika profesi. Kejadian ini seharusnya bisa diminimlisir Ketika sebuah organisasi maupun instansi memberikan hak-hak lebih seperti adanya reward untuk karyawan yang memiliki kualitas kinerja yang sangat baik. Aset sebuah organisasi maupun perusahaan adalah SDM.

Setelah penjelasan sebelumnya bahwa etika profesi merupakan sesuatu yang sangat penting pada setiap profesi dibidang apapun. Etika profesi memiliki ikatan yang saling mendukung oleh setiap profesi demi berjalanya 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. Pada dasarnya etika profesi seharusnya sudah ada dan ditanamkan dalam diri seseorang masing-masing sejak dini. Seseorang akan bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan, namun tidak menutup kemungkinan bahwa orang yang paham dan tahu mengenai etika profesi tidak melakukan pelanggaran. Semua pelanggaran yang terjadi karena kurangnya rasa cukup setiap apa yang telah mereka peroleh.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa etika profesi berpengaruh besar dalam bidang pariwisata. Kepuasan pelanggan menjadi target utama untuk seseorang yang 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. Kejadian korupsi, suap, pemakaian fasilitas hotel untuk kepentingan pribadi juga tidak akan mungkin terjadi jika orang yang memiliki profesi tersebut bertanggungjawab penuh atas apa yang telah dipercayakan pimpinan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Sonny Keraf. (1998). *Etika Bisnis (Tuntutan dan Relevansinya)* (1998th ed.). Kanisius.
- Agung Sri Sulistyawati. (2017). *Etika Pelayanan Dalam Menghadapi Karakteristik Tamu Di Industri Perhotelan*. 1–40.
- Agusnawar, 1972- Ade Letti. (2013). *Pengantar operasional kantor depan hotel/ Agusnawar ; editor, Ade Letti* (Cetakan 2013, Vol. 21). Perca.
- Dawam Raharjo, M. (1990). *Etika ekonomi dan manajemen*. Tiara Wacana.
- Dr. H. Bukman Lian, M. M. , M. Si. (2018). *Kepemimpinan Dan Kualitas Kinerja Pegawai*.
- E. Y. Kanter. (2001). *Etika Profesi Hukum: Sebuah Pendekatan Sosio Religius* (2001st ed.). Stora Grafika.
- Hidayat Nur Wahid. (2006). *Economics, Business, Accounting Review* (edisi II).
- Lukman Andi, Isabela, & Muhammad Imam. (2014). *Etika Profesi*.
- M. Yatimin Abdullah. (2006). *Pengantar Studi Etika*.
- Nazir. (2005). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nita Yulianti. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ibis Styles Jakarta Mangga Dua Square*. 1–21.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV Mandar Maju.
- Sihotang, K. (2019). *Etika Profesi Akuntansi: Teori dan Kasus*.
- Wahab Salah, & Gromang Frans. (1996). *Tourism Management*.