

**ANALISIS PENERAPAN ETIKA PADA BISNIS JASA AKOMODASI  
SEBAGAI SUATU STRATEGI MEMPERTAHANKAN PELANGGAN  
(KASUS PADA SURYA HOTEL DURI)**

**Oleh :**

**Fachri Setiadi**

Dosen Pembimbing:

**Drs. Kasmiruddin, M.Si**

(Email : [thelove\\_fachta@yahoo.co.id](mailto:thelove_fachta@yahoo.co.id) ; +6285271024580)

Program Studi : Administrasi Bisnis Universitas Riau

**ABSTRACT**

*The study was conducted at Surya Hotel Duri. This study aims to determine the application of ethics conducted by Surya Hotel Duri, in the form of application of the principle of autonomy, the application of the principle of honesty, the application of principles of equity, mutual benefit application, and the application of moral integrity. The number of those 100 people. The data obtained through the questionnaire and then further processed using descriptive statistics. The result is the application of ethics that do Surya Hotel Duri are quite good and reasonably fit.*

*Keywords: analysis, application of ethics, Surya Hotel Duri*

**PENDAHULUAN**

Etika merupakan suatu hal yang sangat penting dalam bisnis jasa akomodasi. Seiring dengan hal itu perkembangan bisnis jasa akomodasi sudah mulai banyak berkembang dan menjamur khususnya di Riau. Banyak diantara pebisnis menghalalkan segala cara untuk memperoleh keuntungan tanpa memperhatikan etika. Tentunya hal itu akan berdampak pada perkembangan jangka panjang dan citra perusahaan tersebut. Untuk itu perusahaan tidak boleh menganggap etika tidak perlu dalam berbisnis, karena itu merupakan hal yang salah. Dengan banyaknya bermunculan bisnis jasa akomodasi di Riau tentunya akan menimbulkan persaingan. Perusahaan yang menerapkan dan memperhatikan etika yang nantinya akan bisa bertahan dalam jangka panjang dan tentunya akan menarik minat konsumen.

Pada Surya Hotel Duri, peneliti melihat penerapan etika yang diterapkan oleh pihak hotel sudah cukup baik, dilihat dari karyawan yang melayani para konsumen dengan baik. Akan tetapi jumlah konsumen belum mencapai target. Tentunya hal ini berkaitan dengan penerapan etika yang belum maksimal, sehingga masih banyak konsumen atau pengguna jasa tidak mau untuk menggunakan jasa Surya Hotel Duri.

Dipilihnya Surya Hotel Duri sebagai objek penelitian karena Surya Hotel Duri merupakan salah satu hotel bintang 3 yang ada di Duri. Sebagaimana yang kita tahu bahwa Duri merupakan kota dimana banyaknya para pebisnis yang melakukan kegiatannya. Dengan banyaknya bermunculan hotel, tentunya akan menimbulkan persaingan.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan Etika pada Bisnis Jasa Akomodasi Sebagai Suatu Strategi Mempertahankan Pelanggan (Kasus pada Surya Hotel Duri)”**

### **Rumusan Masalah**

Dengan banyaknya bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang jasa akomodasi, tentunya akan menimbulkan persaingan yang ketat. Maka penulis merumuskan masalah penelitian:

**“Bagaimana penerapan etika pada bisnis jasa akomodasi yang dilakukan oleh pihak hotel (Surya Hotel Duri)”**

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika pada bisnis jasa akomodasi yang dilakukan oleh pihak Surya Hotel Duri.

### **Kerangka Teoritis Etika Bisnis**

Etika bisnis adalah suatu sikap (pelaku bisnis, perusahaan) dalam menjalankan bisnisnya baik itu yang buruk ataupun yang baik dengan ruang lingkup masyarakat, konsumen, dan lingkungan bisnis (Sonny Keraf : 1998)

Menurut Sonny Keraf, ada 5 prinsip etika bisnis yang harus diterapkan di dalam sebuah perusahaan bisnis untuk mencapai tujuannya dan membuat perusahaan bisnis tersebut bisa bertahan dalam persaingan yang ketat. Prinsip tersebut ialah:

- a. Prinsip Otonomi  
Otonomi adalah sikap dan kemampuan manusia untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan kesadarannya sendiri tentang apa yang dianggapnya baik untuk dilakukan. Orang bisnis yang otonom adalah orang yang sadar sepenuhnya akan apa yang menjadi kewajibannya dalam dunia bisnis.
- b. Prinsip Kejujuran  
Kejujuran merupakan sebuah prinsip etika bisnis karena mitos keliru bahwa bisnis adalah kegiatan tipu menipu demi meraup untung. Harus diakui bahwa memang prinsip ini paling problematik karena masih banyak pelaku bisnis yang mendasarkan kegiatan bisnisnya pada tipu-menipu atau tindakan curang, entah karena situasi eksternal tertentu atau karena dasarnya memang ia sendiri suka tipu-menipu.
- c. Prinsip Keadilan  
Dalam hal ini menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil dan sesuai dengan kriteria yang rasional objektif dan dapat dipertanggung jawabkan. Demikian pula, prinsip keadilan menuntut agar setiap orang dalam kegiatan bisnis entah dalam relasi eksternal perusahaan maupun internal perusahaan perlu diperlakukan sesuai dengan haknya masing-masing. Keadilan menuntut agar tidak boleh ada pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya.
- d. Prinsip Saling menguntungkan  
Prinsip ini menuntut agar bisnis dijalankan sedemikian rupa sehingga menguntungkan semua pihak. Maksudnya disini produsen mendapatkan

keuntungannya dan konsumen pun mendapatkan keuntungan dengan kepuasan tersendiri atas produk atau jasa yang diberikan.

e. Prinsip Integritas Moral

Prinsip ini dihayati sebagai tuntutan internal dalam diri pelaku bisnis atau perusahaan agar dia perlu menjalankan bisnis dengan tetap menjaga nama baiknya atau nama baik perusahaannya. Dengan kata lain, prinsip ini merupakan tuntutan dan dorongan dari dalam diri pelaku dan perusahaan untuk menjadi yang terbaik dan dibanggakan.

### **Metode Penelitian**

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Surya Hotel Duri yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman KM 125 Duri.

#### **Penentuan Sampel**

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Umar, 2002) dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir 10%. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *accidental Sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (yang menginap di Surya Hotel Duri). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan, menggunakan alat pengumpul data sebagai berikut:

- a. *Wawancara (Interview)*
- b. *Angket (Kuesioner)*

#### **Analisis data**

Teknik analisis data yang akan penulis gunakan adalah menggunakan teknik deskriptif yaitu merupakan suatu cara menganalisis yang bersifat menjelaskan atau menguraikan hasil-hasil penelitian yang ada dan mengaitkannya dengan teori-teori yang mendukung pembahasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tanggapan Responden Mengenai Penerapan Etika pada Surya Hotel Duri**

#### **Penerapan Prinsip Otonomi**

Otonomi merupakan kebebasan yang diberikan oleh pihak Surya Hotel Duri kepada konsumennya, tentunya dalam hal pelayanan yang diinginkan oleh konsumen tersebut. Dalam melayani setiap tamu atau konsumen, Surya Hotel Duri memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memenuhi apa saja yang diinginkan konsumen tersebut, tentunya dalam hal pelayanan hotel.

Adapun jenis kebebasan (otonomi) yang diterapkan pada Surya Hotel Duri yaitu memberikan keleluasaan terhadap konsumen, memberi kesempatan kepada konsumen untuk bertanya, dan mempertimbangkan keluhan konsumen. Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden terhadap otonomi yang dilakukan oleh Surya Hotel Duri dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel III.6**  
**Tanggapan Responden terhadap Penerapan Prinsip Otonomi oleh**  
**Surya Hotel Duri**

No.	Indikator	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1	Memberikan keleluasaan kepada konsumen	10 (10%)	48 (48%)	32 (32%)	8 (8%)	2 (2%)	100 (100%)
2	Memberi kesempatan kepada konsumen untuk bertanya	20 (20%)	39 (39%)	36 (36%)	4 (4%)	1 (1%)	100 (100%)
3	Mempertimbangkan keluhan konsumen	17 (17%)	33 (33%)	32 (32%)	15 (15%)	3 (3%)	100 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>47</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>16</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	

*Sumber: Data olahan penelitian, 2013*

Berdasarkan tabel III.6 di atas, dapat dijelaskan secara detail indikator pertanyaan tentang prinsip otonomi yang diterapkan oleh Surya Hotel Duri. Dilihat dari tanggapan responden mengenai indikator pertama yaitu memberikan keleluasaan kepada konsumen, sebanyak 10 orang konsumen menjawab sangat sesuai dan 48 orang menjawab sesuai, artinya lebih dari 50 orang konsumen menyatakan bahwa Surya Hotel Duri telah memberikan keleluasaan kepada konsumen secara baik.

Selanjutnya pada indikator pertanyaan tentang prinsip otonomi yaitu memberikan kesempatan kepada konsumen untuk bertanya yang telah diterapkan Surya Hotel Duri sebanyak 20 orang konsumen menjawab sangat sesuai dan 39 orang menjawab sesuai. Artinya lebih dari 50% konsumen menyatakan Surya Hotel Duri telah sesuai dalam penerapan indikator ini, yaitu memberikan kesempatan kepada konsumen untuk bertanya. Karena menurut konsumen, mereka sangat terbantu apabila mereka menanyakan tentang pelayanan hotel dan jasa-jasa yang ditawarkan oleh pihak hotel.

Selanjutnya tanggapan responden terhadap indikator penerapan prinsip otonomi, mempertimbangkan keluhan konsumen sebanyak 17 orang menyatakan sangat sesuai dan 33 orang menyatakan sesuai. Dari 100 orang konsumen artinya 50 orang menyatakan baik. Pihak hotel telah menerapkan indikator ini dengan baik, tentunya setengah dari 100 orang konsumen masih ada yang menyatakan kurang sesuai. Oleh karena itu pihak Surya Hotel Duri harus lebih meningkatkan penerapan ini, karena tentunya konsumen akan merasa puas apabila keluhan-keluhan mereka dapat dipertimbangkan dan diberikan solusi yang terbaik.

Jadi secara keseluruhan rata-rata tanggapan responden mengenai penerapan prinsip otonomi yaitu memberikan keleluasaan kepada konsumen, memberi kesempatan

kepada konsumen untuk bertanya dan mempertimbangkan keluhan konsumen sebanyak 56 orang menyatakan baik atau sudah sesuai. Tentunya pihak Surya Hotel harus lebih meningkatkan penerapan-penerapan prinsip ini, mengingat hanya 56% dari 100 orang konsumen menyatakan sesuai. Artinya masih setengah dari 100 orang konsumen yang menyatakan sesuai, ini tentunya belum terlalu baik dan sebaiknya pihak Surya Hotel Duri lebih intensif lagi dalam memberikan keleluasaan kepada konsumen agar konsumen merasa puas, kemudian memberikan kesempatan kepada konsumen untuk bertanya, baik itu tentang pelayanan maupun tentang permasalahan yang ada pada konsumen, dan pihak Surya Hotel Duri hendaknya lebih mempertimbangkan keluhan-keluhan konsumen, tentunya agar para konsumen menjadi betah dan tentunya akan mendapat citra yang baik dari masyarakat dan konsumen.

### **Penerapan Prinsip Kejujuran**

Kejujuran merupakan hal yang sangat penting di dalam dunia bisnis. Apabila suatu bisnis menerapkan kejujuran, tentunya dalam jangka waktu panjang akan bertahan, karena konsumen sudah percaya dan loyal terhadap bisnis tersebut. Begitu juga dengan Surya Hotel Duri, setiap karyawan harus menerapkan kejujuran dalam hal melayani tamu atau konsumen.

Ada beberapa prinsip kejujuran yang telah diterapkan pihak Surya Hotel Duri yaitu karyawan bekerja sesuai aturan, menawarkan jasa sesuai dengan kenyataan, dan bekerja sesuai aturan. Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden terhadap prinsip kejujuran yang diterapkan Surya Hotel Duri dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini.

**Tabel III.7**  
**Tanggapan Responden terhadap Penerapan Prinsip Kejujuran**  
**Oleh Surya Hotel Duri**

No.	Indikator	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1	Karyawan bekerja sesuai aturan	23 (23%)	40 (40%)	21 (21%)	15 (15%)	1 (1%)	100 (100%)
2	Menawarkan jasa sesuai dengan kenyataan	10 (10%)	28 (28%)	30 (30%)	25 (25%)	7 (7%)	100 (100%)
3	Bekerja sesuai perjanjian	8 (8%)	27 (27%)	49 (49%)	10 (10%)	6 (6%)	100 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>41</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>14</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	

*Sumber: Data olahan penelitian, 2013*

Berdasarkan tabel III.7 di atas, dapat dilihat mengenai tanggapan responden terhadap penerapan prinsip kejujuran yaitu karyawan bekerja sesuai aturan. Dari 100 orang konsumen sebanyak 23 orang menjawab sangat sesuai dan 40 orang menjawab sesuai. Ini artinya lebih dari setengah konsumen menyatakan karyawan Surya Hotel Duri bekerja sesuai dengan aturan atau mereka bekerja dengan baik. Menurut responden, mereka telah bekerja dengan aturan-aturan yang berlaku di hotel dan taat pada aturan yang diterapkan oleh hotel.

Untuk tanggapan responden tentang indikator menawarkan jasa sesuai dengan kenyataan, sebanyak 10 orang menjawab sangat sesuai dan 28 orang menjawab sesuai. Artinya dari 100 orang konsumen hanya 38% karyawan yang menyatakan sesuai. Selebihnya menyatakan masih kurang atau tidak sesuai. Dalam hal ini pihak Surya Hotel Duri harus lebih memperhatikan penerapan ini. Karena tentunya menawarkan jasa harus sesuai dengan kenyataan yang ada pada hotel tersebut. Karyawan harus lebih jujur dalam menawarkan jasa-jasanya pada konsumen agar nantinya konsumen tidak merasa kecewa.

Selanjutnya tanggapan responden tentang bekerja sesuai perjanjian, sebanyak 8 orang menyatakan sangat sesuai dan 27 orang menyatakan sesuai dari 100 orang responden. Dalam hal ini tidak sampai dari setengah konsumen menyatakan sesuai. Artinya konsumen tidak begitu mengetahui perjanjian-perjanjian antara karyawan dengan pihak hotel.

Jadi hasil keseluruhan dari penerapan prinsip kejujuran yang diterapkan Surya Hotel Duri masih kurang sesuai. Pihak hotel harus lebih memperhatikan karyawan-karyawan, terutama apakah mereka telah bekerja sesuai aturan yang ada di hotel. Apabila tidak, seharusnya diberikan sanksi oleh pihak hotel. Kemudian dalam menawarkan jasa sesuai dengan kenyataan, pihak hotel sebaiknya lebih memperhatikan hal tersebut, karena mungkin banyak terdapat karyawan yang menawarkan pelayanan dengan tidak jujur. Mengatakan yang seharusnya tidak ada. Para manager harus lebih memperhatikan hal tersebut, agar citra hotel di mata konsumen semakin baik. Dan juga tentunya mengenai karyawan bekerja sesuai perjanjian. Perjanjian yang telah dibuat antara kedua belah pihak yaitu antara pihak perusahaan dan karyawan, perusahaan harus lebih tegas dalam mengawasi setiap karyawan yang melanggar perjanjian tersebut, sehingga tidak berdampak pada peningkatan konsumen.

#### **Penerapan Prinsip Keadilan**

Keadilan merupakan sikap yang sangat penting di dalam melayani setiap pengunjung ataupun tamu pada Surya Hotel Duri. Prinsip keadilan yang diterapkan tentunya akan menambah loyalitas konsumen dan menambah minat konsumen terhadap Surya Hotel Duri. Untuk melihat tanggapan responden mengenai penerapan prinsip keadilan pada Surya Hotel Duri dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel III.8**  
**Tanggapan Responden terhadap Penerapan Prinsip Keadilan**  
**oleh Surya Hotel Duri**

No.	Indikator	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1	Memperlakukan konsumen sesuai pelayanan	19 (19%)	29 (29%)	41 (41%)	9 (9%)	2 (2%)	100 (100%)
2	Memperlakukan konsumen sesuai dengan kebutuhan konsumen	21 (21%)	36 (36%)	28 (28%)	14 (14%)	1 (1%)	100 (100%)
3	Menentukan harga yang sesuai	12 (12%)	23 (23%)	37 (37%)	19 (19%)	9 (9%)	100 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>88</b>	<b>106</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>17</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	

*Sumber: Data olahan penelitian, 2013*

Berdasarkan tabel III.8 di atas, tanggapan responden terhadap penerapan prinsip keadilan yaitu memperlakukan konsumen sesuai pelayanan, dari 100 orang konsumen sebanyak 19 orang menyatakan sangat sesuai dan 29 orang menyatakan sesuai. Artinya 48 orang responden menyatakan indikator memperlakukan konsumen sesuai pelayanan belum atau masih kurang sesuai. Karena belum mencapai setengah dari 100 orang responden. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian pihak hotel. Karena bagaimanapun semua konsumen harus diperlakukan adil tanpa adanya perbedaan.

Tanggapan responden terhadap indikator memperlakukan konsumen sesuai kebutuhan, sebanyak 21 orang dari 100 orang responden menyatakan sangat sesuai dan 36 orang menyatakan sesuai. Disini sangat jelas, 57 orang menyatakan bahwa mereka diperlakukan sesuai dengan kebutuhan mereka, artinya lebih dari setengah responden menyatakan sesuai.

Selanjutnya mengenai tanggapan responden terhadap indikator menentukan harga yang sesuai, sebanyak 12 orang menyatakan sangat sesuai dan 23 orang menyatakan sesuai. Artinya bila dijumlahkan hanya 35 orang dari 100 responden yang menyatakan sesuai. Dalam hal ini pihak hotel harus lebih intensif dalam menerapkan harga yang sesuai. Konsumen merasa tidak puas dengan harga yang ditetapkan, baik itu mengenai jasa-jasa pelayanan maupun tarif kamar.

Berdasarkan keseluruhannya, rata-rata penerapan prinsip keadilan yang diterapkan Surya Hotel Duri belum cukup sesuai, artinya setengah dari 100 orang tanggapan responden masih belum baik dan sesuai. Dalam hal ini pihak hotel seharusnya lebih memperhatikan karyawan dalam memperlakukan konsumen, apakah sesuai dengan pelayanan atau tidak. Karena tentunya konsumen ingin mereka dilayani dengan baik dan sesuai dengan tarif yang mereka bayar. Selanjutnya dalam hal memperlakukan konsumen sesuai dengan kebutuhan, pihak hotel harus lebih mengintensifkan indikator ini. Karena menurut konsumen banyak dari kebutuhan mereka tidak terlayani, pihak hotel harus lebih memperhatikannya. Dan juga dalam menentukan harga yang sesuai, tentunya konsumen akan tertarik pada layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

### Penerapan Prinsip Saling Menguntungkan

Saling menguntungkan merupakan suatu prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan yang bergerak di bidang bisnis. Maksudnya disini kita sebagai produsen mendapatkan keuntungan dan konsumen pun mendapat keuntungan yaitu berupa kepuasan atas produk yang kita berikan. Surya Hotel Duri telah menerapkan prinsip saling menguntungkan yaitu berupa kepuasan yang diterima konsumen atas layanan yang diberikan, sedangkan bagi perusahaan keuntungan yang didapat dari hasil penjualan produk tersebut.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap prinsip saling menguntungkan, dapat dilihat dari tabel berikut ini.

**Tabel III.9**  
**Tanggapan Responden terhadap Penerapan Prinsip Saling Menguntungkan**  
**Oleh Surya Hotel Duri**

No.	Indikator	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen	23 (23%)	35 (35%)	26 (26%)	14 (14%)	2 (2%)	100 (100%)
2	Membuat aturan yang tidak merugikan konsumen	16 (16%)	24 (24%)	33 (33%)	25 (25%)	2 (2%)	100 (100%)
3	Fasilitas yang sesuai dengan tarif hotel	17 (17%)	37 (37%)	21 (21%)	10 (10%)	5 (5%)	100 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>56</b>	<b>96</b>	<b>80</b>	<b>49</b>	<b>9</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>19</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	

*Sumber: Data olahan penelitian, 2013*

Berdasarkan tabel III.9 diatas, dari 100 orang responden yang memberikan tanggapan mengenai indikator mengenai memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 23 orang responden dan 35 orang menyatakan sesuai. Artinya sebesar 58 % konsumen, lebih dari setengah responden menyatakan sesuai. Penerapan indikator ini tentunya harus terus ditingkatkan dan diterapkan.

Hasil tanggapan responden mengenai indikator membuat aturan yang tidak merugikan konsumen, sebanyak 40 orang dari 100 responden menyatakan baik. Di dalamnya terdapat 16 orang menyatakan sangat sesuai dan 24 orang menyatakan sesuai. Dari 100 orang responden tersebut tidak sampai setengahnya yang menjawab sesuai, artinya masih banyak yang harus diterapkan pada indikator ini dan perlunya pengawasan dari pihak hotel dalam penerapannya.

Sedangkan tanggapan responden mengenai fasilitas yang sesuai dengan tarif hotel, sebanyak 17 orang menjawab sangat sesuai dan 37 orang menjawab sesuai. Bila dijumlahkan yang menjawab sesuai sudah melebihi setengah dari jumlah responden, artinya konsumen merasa pihak hotel telah memberikan fasilitas yang sesuai dengan tarif yang ditetapkan.

Berdasarkan rata-rata keseluruhannya dari 100 orang responden, penerapan prinsip saling menguntungkan hanya berjumlah 51 orang yang menjawab sesuai artinya

51% yang menyatakan penerapannya sudah baik, sedangkan sisanya masih kurang sesuai atau kurang baik. Dalam hal memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen pihak hotel telah baik dalam menerapkannya. Kemudian dalam membuat aturan yang tidak merugikan konsumen, pihak hotel sudah cukup baik dan harus lebih meningkatkan penerapannya. Dan pada fasilitas yang sesuai dengan tarif hotel sudah cukup memuaskan konsumen, akan tetapi harus terus ditingkatkan mengingat masih setengah dari 100 responden yang menyatakan baik atau sesuai. Karena tentunya konsumen tidak mau merasa dirugikan.

### **Penerapan Integritas Moral**

Integritas moral merupakan sikap dimana para karyawan atau manager menjaga nama baik perusahaannya. Pegawai ataupun karyawan Surya Hotel Duri telah menerapkan sikap tersebut, mereka berusaha menjaga nama baik Surya Hotel Duri, dengan begitu para tamu atau konsumen tentunya akan merasa nyaman dan tenang. Untuk dapat mengetahui lebih tanggapan responden mengenai prinsip integritas moral yang diterapkan Surya Hotel Duri dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel III.10**  
**Tanggapan Responden terhadap Penerapan Prinsip Integritas Moral**  
**Oleh Surya Hotel Duri**

No.	Indikator	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1	Menjaga nama baik perusahaan	21 (21%)	32 (32%)	36 (36%)	10 (10%)	1 (1%)	100 (100%)
2	Menghindari terjadinya perselisihan kerja	9 (9%)	26 (26%)	42 (42%)	19 (19%)	4 (4%)	100 (100%)
3	Mementingkan kepentingan perusahaan	6 (6%)	34 (34%)	43 (43%)	16 (16%)	1 (1%)	100 (100%)
Jumlah		<b>36</b>	<b>92</b>	<b>121</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	
Rata-rata		<b>12</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	

*Sumber: Data olahan penelitian, 2013*

Berdasarkan tabel III.10 di atas, dari 100 orang responden yang memberikan tanggapan mengenai indikator menjaga nama baik perusahaan, sebanyak 21 responden menjawab sangat sesuai dan 32 responden menjawab sesuai. Jadi bila dijumlahkan sebanyak 53 responden menyatakan sesuai. Artinya setengah dari responden merespon baik penilaian terhadap indikator menjaga nama baik perusahaan. Penerapannya sudah sesuai dan baik, namun harus lebih ditingkatkan kembali.

Selanjutnya hasil tanggapan responden mengenai indikator kedua yaitu menghindari terjadinya perselisihan kerja, sebanyak 9 orang responden menjawab sangat sesuai dan 26 responden menjawab sesuai. Bila digabungkan keduanya maka hanya berjumlah 35. Hal ini tentunya masih kurang sesuai karena lebih dari setengah responden menyatakan indikator ini belum cukup baik dan belum cukup sesuai.

Sedangkan tanggapan responden mengenai mementingkan kepentingan perusahaan, sebanyak 6 orang menjawab sangat sesuai dan 34 orang menjawab sesuai. Bila dijumlahkan hanya 40 orang responden dari 100 yang menyatakan indikator ini baik.

Artinya 60 orang atau 60% lagi menyatakan kurang baik. Untuk itu perlu penerapan yang lebih mengenai prinsip ini.

Secara keseluruhan rata-rata penerapan prinsip integritas moral yang diterapkan Surya Hotel Duri 43% menyatakan baik atau sesuai, sedangkan 57% lainnya masih belum sesuai. Menjaga nama baik perusahaan merupakan sikap yang paling penting, mengingat perusahaan bergerak di bidang bisnis pelayanan jasa. Para karyawan dan manager sudah baik dalam menjaga nama baik perusahaannya, tentunya hal ini akan membuat perusahaan semakin baik di mata masyarakat dan konsumen. Kemudian pada jam kerja, menghindari terjadinya perselisihan kerja baik itu antara sesama karyawan ataupun sesama pimpinan. Hal tersebut harus dihindari agar tidak berpengaruh terhadap peningkatan konsumen dan citra baik hotel. Begitu juga dengan mememntingkan kepentingan perusahaan, pimpinan harus lebih menekankan kepada karyawan bahwa kepentingan umum lebih penting dari pada kepentingan pribadi. Hal ini harus lebih diperhatikan oleh pihak Surya Hotel Duri agar dapat mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumen.

### **Rekapitulasi Analisis Penerapan Etika pada Surya Hotel Duri**

Dari tanggapan responden dan uraian setiap penerapan etika pada Surya Hotel Duri, maka dapat disimpulkan mengenai rekapitulasi analisis penerapan etika pada Surya Hotel Duri pada tabel berikut ini.

**Tabel III.11**

#### **Rekapitulasi Analisis Penerapan Etika pada Surya Hotel Duri**

No.	Penerapan Etika	Kategori				
		SS	S	CS	KS	TS
1	Prinsip Otonomi	16	40	33	9	2
2	Prinsip Kejujuran	14	32	33	17	5
3	Prinsip Keadilan	17	29	35	14	4
4	Prinsip Saling Menguntungkan	19	32	27	16	3
5	Integritas Moral	12	31	40	15	2
<b>Jumlah</b>		<b>78</b>	<b>164</b>	<b>168</b>	<b>71</b>	<b>16</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>16</b> <b>(16%)</b>	<b>33</b> <b>(33%)</b>	<b>34</b> <b>(34%)</b>	<b>14</b> <b>(14%)</b>	<b>3</b> <b>(3%)</b>

*Sumber: Data olahan penelitian, 2013*

Berdasarkan data pada tabel III.11 dapat terlihat bahwa penerapan etika pada Surya Hotel Duri. Dari 100 orang responden, yang menyatakan penerapan etika sudah sesuai yaitu dengan rata-rata 49% (sangat sesuai 16% dan sesuai 33%). Hal ini tentu belum mencapai setengah dari jumlah responden, oleh karena itu perlu peningkatan yang lebih dalam hal penerapan etika pada Surya Hotel Duri. Karena dengan penerapan etika tentunya konsumen akan menjadi loyal dan tujuan hotel pun akan tercapai yaitu mempertahankan pelanggan dan juga meningkatkan konsumen, yang pada akhirnya akan memperoleh banyak keuntungan.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan dan uraian pada bab sebelumnya. Kemudian disini juga akan dikemukakan saran yang kiranya dapat menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan dan dapat bermanfaat bagi perkembangan Surya Hotel Duri, yaitu:

1. Dari hasil analisis penerapan etika yang dilakukan oleh Surya Hotel Duri yang termasuk penerapan prinsip otonomi, prinsip kejujuran, prinsip keadilan, saling menguntungkan, dan integritas moral menyatakan bahwa penerapan etika tersebut berada pada kategori cukup baik atau cukup sesuai dengan keinginan konsumen. Dengan produknya yang berupa jasa kamar atau penginapan, penerapan etika yang dilakukan di Surya Hotel Duri sudah cukup mampu untuk membuat konsumen menjadi loyal atau dengan kata lain membuat konsumen bertahan untuk mau menggunakan jasa Surya Hotel Duri. Dan juga tentunya cukup menarik minat konsumen untuk mengambil keputusan dalam memilih penginapan pada Surya Hotel Duri. Dengan memaksimalkan penerapan etika tentunya akan berpengaruh pada terealisasinya tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang perusahaan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan etika yang paling berpengaruh untuk mempertahankan konsumen ialah penerapan prinsip otonomi.
2. Usaha-usaha yang diterapkan oleh Surya Hotel Duri dalam mempertahankan konsumen serta meningkatkan konsumen melalui etika yaitu dengan cara bersikap ramah kepada para semua konsumen, menerima setiap keluhan-keluhan konsumen untuk dapat diperbaiki, mengawasi setiap karyawan yang bekerja tidak sesuai aturan dan karyawan yang menyampaikan pelayanan hotel yang tidak sesuai dengan kenyataan dan pemberian sanksi bagi yang melanggar. Kemudian karyawan hendaknya tidak membedakan konsumen, menjual produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan tarif hotel. menerapkan kepada karyawan untuk selalu mementingkan kepentingan perusahaan dari kepentingan pribadi, dan juga untuk selalu menjaga citra perusahaan dalam bekerja. Usaha mempertahankan konsumen yang paling maksimal diterapkan melalui etika ialah dalam bentuk penerapan prinsip otonomi.

### **Saran**

Adapun saran-saran dari penulis yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Sebaiknya dalam menyediakan produk berupa jasa penginapan, karyawan bersikap ramah kepada semua konsumen, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menggunakan haknya dalam memilih produk, mempertimbangkan keluhan-keluhan konsumen. Kemudian untuk para manager mengawasi setiap karyawan yang tidak bekerja sesuai aturan, memberikan sanksi kepada karyawan yang melanggar aturan-aturan tersebut sehingga memberikan efek jera bagi mereka. Selanjutnya karyawan tidak membedakan konsumen, baik itu dari segi tarif penginapan, maupun dari lamanya konsumen tersebut menginap atau menggunakan jasa hotel. Apabila hal tersebut telah diterapkan secara maksimal tentunya akan semakin menambah minat pengguna jasa dan mempertahankan konsumen yang telah ada dan mengenal Surya Hotel Duri.
2. Lebih meningkatkan usaha-usaha pelayanan seperti meningkatkan sikap pelayanan yang ramah, lebih meningkatkan kebersihan keseluruhan hotel terutama kamar karena

kamar merupakan produk utama dari hotel. Dengan adanya tindakan dari hotel pesaing yang lebih baik, sebaiknya Surya Hotel Duri melakukan tindakan yang lebih baik lagi seperti dari segi produk, service maupun pelayanan-pelayanan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief Rachman, Abd. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan*. Yogyakarta. Penerbit Graha Ilmu.
- Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Hotel*. Bandung. Alfabeta.
- Carrol dan Bucholtz. 2006. *Business & Society – Ethics & Stakeholder Management*. London.
- Embse, Von der dan R.A. Wagley. 1998. *Advance Management Journal*. London.
- Keraf, Dr. A. Sonny. 1998. *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya*. Penerbit Kanisius.
- Majalah. 1993. *Usahawan* no. 7 TH XXII.
- Majalah. 1998. *Usahawan* no. 12 TH XXVII.
- Pratley, Peter. 1995. *The Essence of Business Ethics*. Penerbit Andi.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta. PT. Rasa Grafindo Persada.
- Soekardijo, RG. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar, dan Sri Sulartiningrum. 2001. *Pengantar Hotel dan Restoran*. Jakarta. Gramedia.
- Sugiyono, Prof, DR. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Velasquez, Manual G. 2002. *Etika Bisnis Konsep dan Kasus*. Penerbit Andi.
- Wahab, Salah. 1975. *Tourism Management*. London. Tourism International Press Entry Filed Under : travel.