

PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PRAKTEK PERILAKU TIDAK ETIS DI HOTEL X

Michelle Febrianti Saputra, Dr. Sienny Thio, S.E., M.Bus.
Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya
Email : michellefebrianti@yahoo.co.id

Abstrak – Persepsi Karyawan Terhadap Praktek Perilaku Tidak Etis di Hotel X

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi karyawan hotel X terhadap praktek perilaku tidak etis dan apakah terdapat perbedaan yang signifikan jika dilihat dari jenis kelamin, area kerja, latar belakang pendidikan, dan usia responden. Pengambilan data dilakukan kepada 200 karyawan yang bekerja di hotel X lebih dari 6 bulan. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif dengan menggunakan analisa statistik deskriptif, uji perbedaan *Independent T-test*, dan uji perbedaan *One Way ANOVA*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah tidak terdapat perbedaan persepsi yang signifikan jika dilihat dari jenis kelamin dan latar belakang pendidikan karyawan, namun jika dilihat dari area kerja dan usia karyawan ditemukan adanya perbedaan persepsi yang signifikan.

Kata kunci :

Persepsi karyawan, Industri Hotel, Perilaku Tidak Etis, Etika

Abstract – Employee’s Perception of the Practice of Unethical Behavior in X Hotel

This research is to find out the X hotel employee’s perception of the practice of unethical behavior and whether there are significant differences based on sex, working area, educational background, and age of the respondents. Data collection conducted from 200 X hotel employees who already work more than 6 months. The type of this research is quantitative descriptive with statistic descriptive analysis, independent t-test difference, and One Way ANOVA difference test. The result shows that there are no significant differences in employee’s perception based on sex and educational background, but based on working area and age of the employee there are significant differences in em,ployee’s perceptions of the practice of unethical behavior in X hotel.

Keyword :

Employee’s Perception, Hotel Industry, Unethical Behavior, Ethics

LATAR BELAKANG

Industri *hospitality* banyak dikaitkan dengan interaksi antar manusia, dimana ada banyak proses pertukaran yang terjadi antara penyedia jasa dengan pelanggan, oleh sebab itu etika menjadi suatu persoalan yang penting (Wong & Li, 2015). Para praktisi

di bidang perhotelan menilai etika sebagai salah satu masalah yang paling penting yang dihadapi oleh industri (Knani, 2014). Lebih lanjut Knani (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa banyak ahli berpendapat bidang perhotelan seringkali terbuka untuk praktek-praktek yang tidak etis. Interaksi tatap muka yang intensif dengan pelanggan menyebabkan manajer dan karyawan menghadapi banyak dilemma etika dalam operasional sehari-hari.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi karyawan hotel X terhadap perilaku tidak etis?
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam persepsi karyawan hotel X terhadap praktek perilaku tidak etis dilihat dari jenis kelamin, area kerja, latar belakang pendidikan, dan usia?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana persepsi karyawan hotel X terhadap perilaku tidak etis.
2. Menjelaskan perbedaan persepsi karyawan hotel X terhadap praktek perilaku tidak etis dilihat dari jenis kelamin, area kerja, latar belakang pendidikan, dan usia.

TEORI PENUNJANG

Etika

Etika berarti gaya perilaku dan aturan yang harus dipatuhi oleh individu dan kelompok dalam masyarakat dalam rentang waktu tertentu. Di sisi lain, Guler dan Yukselen (2010) menuturkan bahwa etika sebagai pengetahuan akan moralitas berarti nilai-nilai dari prinsip-prinsip moral dan sistem standar yang menentukan apakah perilaku individu atau kelompok tersebut benar atau salah. Menurut Wong dan Li (2015), dengan menegakkan standar moral dan prinsip-prinsip etika diyakini dapat memberikan pedoman untuk membedakan perilaku etis dan tidak etis.

Etika Bisnis

Menurut Bertens (2000) bisnis adalah suatu kegiatan tukar-menukar, jual-beli, memproduksi-memasarkan, bekerja-mempekerjakan, dan interaksi manusiawi lainnya dengan maksud untuk memperoleh untung. Velasquez (2005) menyatakan bahwa etika bisnis merupakan cara-cara yang dikhususkan untuk menilai moral yang benar dan moral yang salah. Etika bisnis berkonsentrasi pada standar moral yang menerapkan kebijakan, institusi dan perilaku bisnis. Secara sederhana yang dimaksud dengan etika bisnis adalah cara-cara untuk melakukan kegiatan bisnis, yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan, industri dan juga masyarakat.

Menurut Bertens (2000) terdapat 3 macam sudut pandang yang menjelaskan bagaimana sebuah bisnis berkaitan dengan aspek etis, yaitu:

- a. Sudut pandang ekonomis
Bisnis dapat dilukiskan sebagai kegiatan ekonomis yang terstruktur atau terorganisasi untuk menghasilkan untung. Namun pencarian keuntungan dalam bisnis tidak bersifat sepihak, keuntungan harus didapatkan oleh kedua belah pihak yang melibatkan diri.
- b. Sudut pandang moral
Mengejar keuntungan dalam berbisnis merupakan hal yang wajar, asalkan tidak tercapai dengan merugikan pihak lain. Perilaku etis itu penting juga demi

kelangsungan hidup bisnis itu sendiri dan demi ketahanan posisi finansialnya. Bisnis yang etis tidak akan membawa kerugian bagi bisnis itu sendiri, terutama kalau dilihat dari perspektif jangka panjang.

c. Sudut pandang hukum

Hukum merupakan sudut pandang normatif, karena menetapkan apa yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Hukum bahkan lebih jelas dan pasti daripada etika, karena peraturan hukum dituliskan hitam atas putih dan ada sanksi tertentu bila terjadi pelanggaran.

Perilaku Tidak Etis

Perilaku etis secara umum didefinisikan sebagai perilaku yang dianggap benar atau salah, oleh karena itu perilaku etis mengarahkan apa yang seharusnya dilakukan seseorang dan apa yang tidak seharusnya dilakukan seseorang (McCain et al., 2010). Lebih jauh lagi McChain, Tsai, dan Bellino (2010) menjelaskan bahwa perilaku dianggap etis ketika perilaku itu lebih banyak menghasilkan yang baik daripada yang buruk. Begitu pula menurut Trevino (2006) perilaku etis didefinisikan sebagai tindakan-tindakan yang mencapai standar moral yang paling rendah seperti kejujuran atau mentaati hukum dan merupakan kebalikan dari perilaku tidak etis.

Dimensi Praktek Perilaku Tidak Etis

Dimensi dari praktek perilaku tidak etis yang ada dalam benak konsumen berdasarkan penelitian Wong, (2000) adalah:

1. Penggunaan barang-barang milik konsumen
2. Memanfaatkan layanan yang seharusnya diberikan kepada konsumen untuk diri sendiri
3. Menentang peraturan perusahaan
4. Berbagai jenis tindakan tidak etis lainnya.

Guler dan Yukselen (2010) melakukan penelitian di 20 hotel yang berada di Kota Edirne, diantaranya 3 hotel bintang tiga, 10 hotel bintang dua, 2 hotel bintang satu, 3 *boutique* hotel, dan 2 motel. Dalam penelitiannya, Guler dan Yukselen mengadopsi kuesioner dari Varinli (2004) yang dikembangkan sesuai dengan keadaan hotel yang diteliti. Adapun 20 poin praktek perilaku tidak etis menurut Guler dan Yukselen (2010) adalah sebagai berikut:

1. Tidak mengganti seprai (*bed sheets*) di kamar tamu karena banyaknya pekerjaan yang masih harus dikerjakan
2. Mendengarkan musik atau radio di kamar tamu
3. Mengakses informasi pribadi tamu karena penasaran
4. Menerima uang tip untuk menukar / mengganti kamar yang sudah diberikan untuk tamu
5. Mengambil majalah milik tamu yang tertinggal tanpa melaporkan pada *lost and prevention*
6. Membuat panggilan telepon di dalam kamar tamu
7. Memakanan makanan karyawan dengan porsi yang berlebihan di kantin
8. Memberitahukan informasi pribadi tamu kepada rekan kerja
9. Menonton TV di kamar tamu
10. Mengonsumsi minuman bar sebelum / setelah jam operasional
11. Memecahkan gelas atau piring dan menyalahkan tamu karena kurang berhati-hati
12. Mengonsumsi minibar dan membebankan ke tagihan tamu

13. Mengonsumsi buah / makanan yang tertinggal di kamar tamu
14. Menggunakan toilet tamu
15. Menyadari terdapat kesalahan dalam tagihan tamu, namun menunggu hingga tamu tersebut kembali lagi
16. Mengunjungi dokter untuk menerima surat keterangan sakit agar tidak perlu pergi bekerja
17. Menggunakan telepon kamar dan membebaskan tagihannya kepada tamu
18. Menawarkan minuman gratis kepada teman tanpa mengeluarkan *captain order*
19. Tidak memasukkan tips ke dalam kotak tips dan menyimpannya sendiri
20. Mengonsumsi secara diam-diam makanan yang tersisa dari buffet

Pengambilan Keputusan Etis

Trevino (2006) berpendapat bahwa mengidentifikasi masalah moral melibatkan proses penafsiran di mana individu mengakui bahwa masalah moral tergantung atau berkaitan dengan situasi atau keadaan. Tahap ini dianggap penting karena mengidentifikasi masalah sebagai dugaan etis yang signifikan dan mungkin membantu untuk memulai pengambilan keputusan etis sehingga pada gilirannya membuat perilaku etis lebih mungkin terjadi.

Secara lebih lengkap, Geeta et al. (2016) memaparkan bahwa proses pengambilan keputusan etis melewati lima tahap, yaitu:

1. Kesadaran terhadap masalah etika
2. Pengetahuan mengenai perkembangan teori moral
3. Evaluasi moral
4. Menentukan dan mengevaluasi tindakan, apakah termasuk perilaku etis atau perilaku tidak etis
5. Evaluasi perilaku, peluang umpan balik apa yang akan didapat dari organisasi jika melakukan tindakan tersebut

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wong dan Li (2015), dipaparkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan etis atau tidak etis. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor yang dipengaruhi oleh situasi, diantaranya:

1. Kualitas pengalaman kerja (baik atau buruk)
2. Pengaruh rekan kerja (etis atau tidak etis)
3. Pengaruh manajerial (etis atau tidak etis)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dimana data yang diukur dalam suatu skala numerik atau angka (Kuncoro, 2009). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di hotel X berjumlah 290 orang. penulis menggunakan teknik *non-probability sampling* yang bersifat *purposive sampling*. *Non-probability sampling* adalah “teknik pengambilan sampel dimana peneliti memilih sampel secara subjektif dan probabilitas masing-masing anggota populasi tidak diketahui” (Cooper & Schindler, 2011, p.384). Sementara, *purposive sampling* merupakan “teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2007, p.96). Kriteria sampel yang dipilih oleh penulis adalah: karyawan yang telah bekerja di hotel X selama minimal 6 bulan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa skala *Likert* yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner. Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, yaitu individu ataupun perseorangan. Data ini berupa hasil dari pengisian kuesioner mengenai persepsi karyawan terhadap praktek perilaku tidak etis yang langsung diisi oleh karyawan Hotel 'X' di Surabaya.
2. Data sekunder adalah data yang bersumber dari orang atau lembaga yang telah mengumpulkan data, baik dari sumber data primer maupun dari sumber data sekunder yang lain. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder yang digunakan diambil dari buku-buku serta jurnal-jurnal penelitian yang berkaitan tentang latar belakang demografis (usia, jenis kelamin, dan pendidikan).

Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan alat bantu kuesioner secara *offline*. Kuesioner disebarikan kepada 200 karyawan tetap dan karyawan kontrak yang bekerja di hotel X berdasarkan batasan yang ada. Pembagian kuesioner menggunakan metode survei langsung yang berarti kuesioner akan dibagikan secara langsung oleh penulis untuk diisi oleh responden.

Tabel 1. Tingkat Partisipasi Responden

	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebarikan	200	100 %
Kuesioner yang dikembalikan	168	84 %
Kuesioner yang terisi dan dapat diolah lebih lanjut	153	76,5 %

Kuesioner yang telah diisi oleh responden akan dikumpulkan, disortir, dan diolah. Kuesioner menggunakan skala *Likert* dimana jawaban responden telah dibatasi. Berdasarkan skala *Likert*, maka jawaban responden terhadap pernyataan yang terdapat pada kuesioner adalah sebagai berikut :

- a. Angka 1 (satu) menyatakan Sangat Tidak Dapat Diterima
- b. Angka 2 (dua) menyatakan Tidak Dapat Diterima
- c. Angka 3 (tiga) menyatakan Antara Dapat dan Tidak Dapat Diterima
- d. Angka 4 (empat) menyatakan Dapat Diterima
- e. Angka 5 (lima) menyatakan Sangat Dapat Diterima

Prosedur Pengumpulan Data

Adapun prosedur dalam pengambilan data adalah sebagai berikut:

- a. Penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 30 kuesioner kepada para mahasiswa Universitas Kristen Petra sebagai pre-test. Pre-test ini dilakukan untuk memastikan bahwa isi dari kuesioner tersebut dapat dimengerti dan dipahami responden.
- b. Penulis menyebarkan kuesioner secara langsung dan juga dengan bantuan dari *Human Resources Department (HRD)* kepada karyawan hotel X yang memenuhi kriteria sampel.
- c. Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden.
- d. Menyeleksi jawaban yang kurang sempurna atau tidak memenuhi syarat.

- e. Mengolah data dari kuesioner yang sudah dianggap layak oleh penulis dengan menggunakan rumus-rumus perhitungan dan dibantu dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 16.
- f. Menganalisa dan menginterpretasikan hasil dari kuesioner yang telah diolah untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan oleh penulis.

Teknik Analisa Data

1. Uji Validitas

Suatu skala pengukuran disebut valid apabila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur (Kuncoro, 2009). Dalam penelitian ini penulis menggunakan tingkat signifikansi α sebesar 0.05. Sebelum penyebaran kuesioner kepada karyawan hotel X, penulis melakukan *pre-test* untuk mengukur valid tidaknya instrument-instrumen dalam kuesioner yang penulis gunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas *Pre – Test*

No.	Pernyataan	r tabel	Sig. (2-tailed)	Ket.
1	Mengambil majalah milik tamu yang tertinggal tanpa melaporkan pada <i>lost and prevention</i>	.923	.000	Valid
2	Mengonsumsi buah / makanan yang tertinggal di kamar tamu	.958	.000	Valid
3	Mendengarkan musik atau radio di kamar tamu	.434	.016	Valid
4	Menonton TV di kamar tamu	.742	.000	Valid
5	Mengonsumsi minuman bar sebelum / setelah jam operasional	.861	.000	Valid
6	Menggunakan toilet tamu (di <i>public area</i>)	.788	.000	Valid
7	Menggunakan toilet tamu (di dalam kamar hotel)	.715	.000	Valid
8	Menggunakan telepon kamar dan membebaskan tagihannya kepada tamu	.768	.000	Valid
9	Menawarkan minuman gratis kepada teman tanpa mengeluarkan <i>captain order</i>	.738	.000	Valid
10	Mengonsumsi <i>minibar</i> secara diam-diam	.764	.000	Valid
11	Mengakses informasi pribadi tamu karena penasaran	.566	.001	Valid
12	Memberitahukan informasi pribadi tamu kepada rekan kerja	.814	.000	Valid
13	Menggunakan telepon genggam saat jam kerja berlangsung	.906	.000	Valid
14	Tidak mengganti seprai (bed sheets) di kamar tamu	.395	.031	Valid
15	Menerima uang tip untuk menukar/mengganti kamar	.744	.000	Valid
16	Memecahkan gelas atau piring dan menyalahkan tamu	.536	.002	Valid
17	Tidak memasukkan tip kedalam kotak tips dan menyimpannya sendiri	.826	.000	Valid

18	Menyadari terdapat kesalahan dalam tagihan tamu, namun menunggu hingga tamu tersebut kembali	.501	.005	Valid
19	Mengonsumsi minibar lalu membebankan ke tagihan tamu	.536	.002	Valid
20	Mengunjungi dokter untuk menerima surat keterangan sakit agar tidak perlu pergi bekerja	.694	.000	Valid
21	Meminta uang tip kepada tamu atas jasa yang diberikan	.862	.000	Valid
22	Mengonsumsi secara diam-diam makanan yang tersisa dari buffet	.729	.000	Valid

Pre-test dilakukan kepada 30 responden di Universitas Kristen Petra pada tanggal 22 Juni 2018. Pengujian validitas ini dilakukan pada tiap-tiap pernyataan dari tiap-tiap variabel. Berdasarkan hasil dari *pre-test* diketahui bahwa seluruh instrument yang digunakan dalam penelitian ini valid sehingga penelitian dapat dilanjutkan pengujiannya. Berdasarkan table 2 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan *pre-test* menunjukkan seluruh instrumen yang mewakili indikator variabel penggunaan barang-barang milik tamu, memanfaatkan layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu, menentang peraturan hotel, dan berbagai jenis tindakan tidak etis lainnya memiliki nilai signifikansi < 0.05 dan *Pearson Correlation* (r tabel) > 0.361 . Oleh karena itu, seluruh instrumen dinyatakan valid atau dapat mengukur persepsi karyawan terhadap praktek perilaku tidak etis di hotel X.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor atau skala pengukuran (Kuncoro, 2009). Jika nilai $\alpha > 0.6$ maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan reliabel.

3. Analisa Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010), statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap proyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis berupa:

- a. Mean (\bar{X}) yang merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas *Pre - Test*

No.	Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
1	Penggunaan barang-barang milik tamu	.852	<i>Reliable</i>
2	Layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu	.864	<i>Reliable</i>
3	Menentang peraturan hotel	.609	<i>Reliable</i>
4	Berbagai jenis tindakan tidak etis lainnya	.815	<i>Reliable</i>

Berdasarkan table 3 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan *pre-test* menunjukkan seluruh poin pernyataan dari tiap variabel penelitian memiliki nilai

koefisien *Cronbach Alpha* > 0.6. Oleh karena itu, seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

b. Standar Deviasi adalah ukuran seberapa besar data menyimpang dari nilai rata-ratanya.

4. Uji Perbedaan

a. Uji *Independent t-test*

Uji ini merupakan uji beda *statistic parametric* yang dilakukan dengan melibatkan rata-rata 2 kelompok sampel. Pada penelitian ini, penulis menggunakan uji ini untuk mengetahui apakah persepsi karyawan pria berbeda signifikan dengan persepsi karyawan wanita dan apakah persepsi karyawan yang berkerja di area *back of the house* juga berbeda signifikan dengan persepsi karyawan yang bekerja di area *front of the house* mengenai praktek perilaku tidak etis di hotel X. Jika uji ini dinyatakan signifikan, berarti terdapat perbedaan persepsi responden terhadap praktek perilaku tidak etis berdasarkan jenis kelamin dan area kerja.

Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut: jika nilai signifikansi (*2-tailed*) > 0.05, berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara responden pria dan wanita. Selain itu, jika nilai signifikansi (*2-tailed*) > 0.05, berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara responden yang berkerja di area *back of the house* dan *front of the house*.

b. Uji *One Way ANOVA*

Alat uji ini untuk menguji apakah dua populasi atau lebih yang independen, memiliki rata-rata yang dianggap sama atau tidak sama. Teknik ANOVA akan menguji variabilitas dari observasi masing-masing kelompok dan variabilitas antar mean kelompok. Melalui kedua variabilitas tersebut, akan dapat ditarik kesimpulan mengenai rata-rata populasi. penulis menggunakan uji ini untuk mengetahui apakah persepsi responden yang di latar belakang oleh pendidikan dan usia menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap praktek perilaku tidak etis di hotel X. Adapun langkah-langkah dalam prosedur *One-Way ANOVA* adalah sebagai berikut:

1. Tes Homogenitas Varian (*Test of Homogeneity of Variance*).
2. Pengujian ANOVA (uji F).

HASIL

Penulis menyebarkan kuesioner kepada 200 responden yang terdiri dari karyawan tetap dan karyawan kontrak dari hotel X. Jumlah kuesioner yang dikembalikan kepada penulis sebanyak 168 dan hanya 153 kuesioner yang dapat diolah lebih lanjut karena data yang diberikan oleh responden kurang lengkap.

Profil Responden

Tabel 4. Profil Responden

Variable	Jumlah	Persentase (%)
Lama bekerja		
Antara 6 bulan – 1 tahun	17	11
>1 tahun – 3 tahun	41	27
>3 tahun – 5 tahun	36	24
>5 tahun – 10 tahun	34	22
>10 tahun	25	16

Jenis Kelamin		
Pria	95	62
Wanita	58	38
Usia		
20 tahun – 30 tahun	56	37
31 tahun – 40 tahun	70	46
41 tahun – 50 tahun	25	16
>50 tahun	2	1
Pendidikan		
SMP / sederajat	7	5
SMA / sederajat	73	48
Diploma / sederajat	38	25
Sarjana strata 1 (S1) / sederajat	34	22
Sarjana strata (S2) / Sarjana strata (S3)	1	1
Area kerja		
<i>Back of the House</i>	95	62
<i>Front of the House</i>	58	38
Departemen		
Housekeeping	19	12
Front Office	24	16
F&B Service	19	12
Kitchen	27	18
Human Resources (HR)	4	3
Accounting	14	9
Stewarding	9	6
Security	12	8
Lain-lain	25	16
Posisi / Jabatan		
Staff	93	61
Supervisor	29	19
Junior Manajer	9	6
Senior Manajer	8	5
Lain-lain	14	9

Analisa Statistik Deskriptif

Analisa ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana karyawan hotel X menerima persepsi negatif dari pernyataan-pernyataan yang terdapat pada penelitian sebelumnya mengenai praktek perilaku tidak etis di hotel X. Dikarenakan semua pernyataan yang terdapat di kuesioner merupakan pernyataan negatif, maka penulis memaparkan hasil pengolahan data secara terbalik (*reverse*).

Penulis membalik lima poin skala *Likert* dari 1 (Sangat Tidak Dapat Diterima) hingga 5 (Sangat Dapat Diterima) menjadi 1 (Sangat Dapat Diterima) hingga 5 (Sangat Tidak Dapat Diterima), artinya semakin tinggi nilai *mean* maka tingkat penerimaan responden semakin rendah terhadap praktek perilaku tidak etis tersebut. Oleh karena itu, untuk skala interval kelas dapat diklasifikasikan kembali sebagai berikut:

1	-	1.8	Sangat Dapat Diterima
1.9	-	2.6	Dapat Diterima
2.7	-	3.4	Antara Dapat dan Tidak Dapat Diterima
3.5	-	4.2	Tidak Dapat Diterima
4.3	-	5.0	Sangat Tidak Dapat Diterima

1. Mean dan Standar Deviasi

A. Penggunaan barang-barang milik tamu

Tabel 5. Nilai *Mean* dan Standar Deviasi Penggunaan Barang-barang Milik Tamu

No.	Keterangan	Mean	Std. Deviasi	Ket.
1	Mengambil majalah milik tamu yang tertinggal tanpa melaporkan pada <i>lost and prevention</i>	4.41	0.739	Sangat Tidak Dapat Diterima
2	Mengonsumsi buah / makanan yang tertinggal di kamar tamu	4.31	0.807	Sangat Tidak Dapat Diterima
	Total Mean	4.36	0.773	Sangat Tidak Dapat Diterima

B. Memanfaatkan layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu

Tabel 6. Nilai *Mean* dan Standar Deviasi Memanfaatkan Layanan yang Seharusnya Diberikan Kepada Tamu

No.	Keterangan	Mean	Std. Deviasi	Ket.
1	Mendengarkan musik atau radio di kamar tamu	4.39	0.813	Sangat Tidak Dapat Diterima
2	Menonton TV di kamar tamu	4.34	0.771	Sangat Tidak Dapat Diterima
3	Mengonsumsi minuman bar sebelum / setelah jam operasional	4.44	0.769	Sangat Tidak Dapat Diterima
4	Menggunakan toilet tamu (di <i>public area</i>)	4.38	0.795	Sangat Tidak Dapat Diterima
5	Menggunakan toilet tamu (di dalam kamar hotel)	4.45	0.743	Sangat Tidak Dapat Diterima
6	Menggunakan telepon kamar dan membebaskan tagihannya kepada tamu	4.68	0.558	Sangat Tidak Dapat Diterima
7	Menawarkan minuman gratis kepada teman tanpa mengeluarkan <i>captain order</i>	4.53	0.669	Sangat Tidak Dapat Diterima
8	Mengonsumsi <i>minibar</i> secara diam-diam	4.61	0.565	Sangat Tidak Dapat Diterima
	Total Mean	4.48	0.710	Sangat Tidak Dapat Diterima

C. Menentang peraturan hotel

Tabel 7. Nilai *Mean* dan Standar Deviasi Menentang Peraturan Hotel

No.	Keterangan	Mean	Std. Deviasi	Ket.
1	Mengakses informasi pribadi tamu karena penasaran	4.56	0.715	Sangat Tidak Dapat Diterima
2	Memberitahukan informasi pribadi tamu kepada rekan kerja	4.39	0.904	Sangat Tidak Dapat Diterima
3	Menggunakan telepon genggam saat jam kerja berlangsung	4.03	1.038	Tidak Dapat Diterima
	Total Mean	4.32	0.886	Sangat Tidak Dapat Diterima

D. Berbagai jenis tindakan tidak etis lainnya

Tabel 8. Nilai *Mean* dan Standar Deviasi Berbagai Jenis Tindakan Tidak Etis Lainnya

No.	Keterangan	Mean	Std. Deviasi	Ket.
1	Tidak mengganti seprai (<i>bed sheets</i>) di kamar tamu karena masih banyak pekerjaan yang masih harus dikerjakan	4.57	0.593	Sangat Tidak Dapat Diterima
2	Menerima uang tip untuk menukar / mengganti kamar yang sudah diberikan untuk tamu	4.18	0.990	Tidak Dapat Diterima
3	Memecahkan gelas atau piring dan menyalahkan tamu karena kurang berhati-hati	4.56	0.697	Sangat Tidak Dapat Diterima
4	Tidak memasukkan tips kedalam kotak tips dan menyimpannya sendiri	4.39	0.829	Sangat Tidak Dapat Diterima
5	Menyadari terdapat kesalahan dalam tagihan tamu, namun menunggu hingga tamu tersebut kembali lagi	4.31	0.891	Sangat Tidak Dapat Diterima
6	Mengonsumsi <i>minibar</i> dan membebankan ke tagihan tamu	4.71	0.524	Sangat Tidak Dapat Diterima
7	Mengunjungi dokter untuk menerima surat keterangan sakit agar tidak perlu pergi bekerja	4.39	0.771	Sangat Tidak Dapat Diterima
8	Meminta uang tip kepada tamu atas jasa yang diberikan	4.43	0.767	Sangat Tidak Dapat Diterima
9	Mengonsumsi secara diam-diam makanan yang tersisa dari buffet	4.19	0.851	Tidak Dapat Diterima
	Total Mean	4.41	0.768	Sangat Tidak Dapat Diterima

Tabel 9. Nilai *Mean* Rata-rata dan Standar Deviasi Praktek Perilaku Tidak Etis

	Variabel	Total Mean	Std. Deviasi	Ket.
A.	Penggunaan barang-barang milik tamu	4.36	0.773	Sangat Tidak Dapat Diterima
B.	Memanfaatkan layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu	4.48	0.710	Sangat Tidak Dapat Diterima
C.	Menentang peraturan hotel	4.32	0.886	Sangat Tidak Dapat Diterima
D.	Berbagai jenis tindakan tidak etis lainnya	4.41	0.768	Sangat Tidak Dapat Diterima

2. Hasil Uji Independent T-test

Tabel 10. Hasil Uji *Independent t-test* Mengenai Praktek Perilaku Tidak Etis

Faktor Pembeda	Penggunaan barang-barang milik tamu		Memanfaatkan layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu		Menentang peraturan hotel		Berbagai jenis tindakan tidak etis lainnya	
	Mean	Nilai Sig. (2-tailed)	Mean	Nilai Sig. (2-tailed)	Mean	Nilai Sig. (2-tailed)	Mean	Nilai Sig. (2-tailed)
Jenis Kelamin								
Pria	4.34	0.618	4.47	0.848	4.29	0.476	4.40	0.541
Wanita	4.40		4.49		4.37		4.44	

Area Kerja								
<i>Back of the House</i>	4.33	0.378	4.44	0.144	4.22	0.013*	4.38	0.306
<i>Front of the House</i>	4.42		4.55		4.49		4.46	

*nilai signifikansi 0.05

**nilai signifikansi < 0.01

Adapun ringkasan hasil dari uji beda *independent t-test* dapat dilihat pada tabel 10 Hasil Uji *Independent t-test* di atas merupakan hasil uji dari setiap variabel dengan jenis kelamin dan area kerja sebagai faktor pembedanya. Pada seluruh variabel dari faktor pembeda jenis kelamin, tidak ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara karyawan berjenis kelamin pria dan karyawan berjenis kelamin wanita. Namun pada variabel “menentang peraturan hotel” dari faktor pembeda area kerja, didapati adanya perbedaan yang signifikan antara karyawan yang bekerja di area *back of the house* dan karyawan yang bekerja di area *front of the house*.

3. Hasil Uji *One Way ANOVA*

Tabel 11. Hasil Uji *One Way ANOVA* Mengenai Praktek Perilaku Tidak Etis

Faktor Pembeda	Penggunaan barang-barang milik tamu		Memfaatkan layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu		Menentang peraturan hotel		Berbagai jenis tindakan tidak etis lainnya	
	Mean	Nilai Sig.	Mean	Nilai Sig.	Mean	Nilai Sig.	Mean	Nilai Sig.
Pendidikan								
SMP/ sederajat	4.36		4.36		4.43		4.30	
SMA/ sederajat	4.40	0.094	4.58	0.073	4.44	0.142	4.46	0.271
Diploma/ sederajat	4.33		4.43		4.19		4.31	
Sarjana Strata 1	4.37		4.36		4.17		4.44	
Usia								
20-30 tahun	4.27		4.34		4.28		4.35	
31-40 tahun	4.47	0.281	4.58	0.032*	4.35	0.924	4.45	0.697
41-50 tahun	4.26		4.50		4.36		4.41	
>50 tahun	4.50		4.69		4.17		4.61	

*nilai signifikansi 0.05

**nilai signifikansi < 0.01

Hasil Uji *One Way ANOVA* di atas merupakan hasil uji dari setiap variabel dengan latar belakang pendidikan dan usia responden sebagai faktor pembedanya. Pada seluruh variabel dari faktor pembeda pendidikan, tidak ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara karyawan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda. Sedangkan pada variabel “memfaatkan layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu” dari faktor pembeda usia didapati adanya perbedaan yang signifikan antara karyawan dengan kategori usia yang berbeda.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi karyawan terhadap praktek perilaku tidak etis di Hotel X, beberapa kesimpulan yang didapatkan adalah:

1. Karyawan hotel X dapat dikatakan mempunyai perilaku yang etis karena nilai *mean* yang ditunjukkan tinggi. Seluruh nilai *mean* yang didapatkan berada di atas angka 4, artinya karyawan hotel X sangat tidak dapat menerima praktek-praktek perilaku yang tidak etis khususnya dalam hal “memanfaatkan layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu”.
2. Berdasarkan hasil uji beda *independent t-test* dari setiap variabel, dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan berjenis kelamin pria tidak berbeda signifikan dengan persepsi karyawan berjenis kelamin wanita mengenai praktek perilaku tidak etis di hotel X.
3. Berdasarkan hasil uji beda *independent t-test* dari setiap variabel, dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan yang bekerja di area *back of the house* berbeda signifikan dengan persepsi karyawan yang bekerja di area *front of the house* mengenai praktek perilaku tidak etis di hotel X terutama dalam hal “menentang peraturan hotel”. Misalnya, karyawan yang bekerja di area *front of the house* memiliki persepsi yang lebih tidak etis terhadap praktek perilaku “memberitahukan informasi pribadi tamu kepada rekan kerja”.
4. Berdasarkan hasil uji beda *One Way ANOVA* dari setiap variabel, dapat disimpulkan bahwa terdapat tidak terdapat perbedaan yang signifikan mengenai persepsi karyawan hotel X terhadap praktek perilaku tidak etis jika dilihat dari latar belakang pendidikan karyawan.
5. Berdasarkan hasil uji beda *One Way ANOVA* dari setiap variabel, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam persepsi karyawan mengenai praktek perilaku tidak etis berdasarkan usia di hotel X terutama dalam hal “memanfaatkan layanan yang seharusnya diberikan kepada tamu”. Misalnya, semakin tinggi kategori usia, para karyawan tersebut memiliki persepsi yang lebih tidak etis mengenai praktek perilaku tidak etis “menggunakan toilet tamu”.

Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan melalui penelitian ini adalah:

1. Disarankan kepada hotel X untuk memberikan tes pendeteksi awal pada program training karyawan baru. Tes tersebut dapat digunakan *HRD* untuk mendeteksi karyawan baru yang cenderung berperilaku tidak etis. Selain itu, monitoring untuk karyawan tersebut juga perlu dilakukan agar para karyawan tidak berperilaku sesuka hati.
2. Ketika akan melakukan perekrutan baru atau menaikkan posisi karyawan menjadi manajer atau posisi yang lebih tinggi, disarankan kepada hotel X untuk memilih karyawan yang mempunyai pengalaman kerja di area *front of the house*. Hal ini terkait dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di area *front of the house* memiliki perilaku yang lebih etis.
3. Selain itu, hotel X juga disarankan untuk mengutamakan pemberian training kepada karyawan yang berusia lebih muda. Hal ini terkait dengan usia karyawan yang lebih tua memiliki perilaku yang lebih etis daripada karyawan yang lebih muda.

4. Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian lanjutan. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti lebih dalam mengenai persepsi karyawan terhadap praktek perilaku tidak etis di beberapa kelas hotel yang lebih rendah, misalnya hotel bintang 4, hotel bintang 3, boutique hotel, dan sebagainya.

DAFTAR REFERENSI

- Bertens, K. (2000). *Pengantar etika bisnis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Cooper, D.R & Schindler, P.S. (2011). *Business research method*. United States: McGraw-Hill.
- Guler, E. G. & Yukselen, C. (2010). Hotel employees' beliefs on unethical behavior. *Social Responsibility Journal*, 6(2), 252-267.
- Knani, Mouna. 2014. Ethics in the hospitality industry: review and research agenda. *International Journal of Business and Management*, 9(3).
- Kuncoro, M. (2009). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- McCain, S. C., Tsai, H. & Bellino, N. (2010). Organizational justice employees' ethical behavior and job satisfaction the casino industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 22(7) , 992-1009.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian bisnis (15th ed)*. Bandung: Alfabeta.
- Velasquez, M.G. (2005). *Etika Bisnis, Konsep & Kasus (5th ed)*. Yogyakarta: Andi.
- Wong, S.C. (2000). Tourists' Perceptions of Hotel Frontline Employees' Questionable Job- related Behavior. *Tourism Management*, 21(2), 121-134.
- Wong, S. C. & Li, J. S. (2015). Will Hotel Employees' Perception of Unethical Managerial Behavior Affect Their Job Satisfaction? A study of chinese hotel employees in china. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5).