
ETIKA PROFESI DALAM PELAYANAN TERHADAP TAMU HOTEL PENYANDANG DISABILITAS

Oleh

Febryola Indra¹, Hairen Andjie Liu², Jasmine Patricia Liu³, Gladys Naysa Revival Santosa⁴^{1,2,3,4}**Fakultas Pariwisata, Pengelolaan Perhotelan, Universitas Pelita Harapan, Tangerang, Indonesia**Email: 1febryola@gmail.com**Abstrak**

Bisnis perhotelan merupakan salah satu bentuk jenis usaha jasa yang bertumpu pada pelayanan dan menjadikan kepuasan pelanggannya sebagai orientasi utama. Dalam praktiknya bisnis perhotelan membutuhkan jangkauan yang luas untuk dapat menangkap sebanyak-banyaknya pelanggan dari berbagai latar belakang. Tidak menutup kemungkinan bagi pelanggan yang berasal dari kalangan penyandang disabilitas. Hal ini dimaksudkan untuk dapat meningkatkan jumlah okupansi hotel. Namun, konsekuensinya jika orientasi ini diterapkan maka hotel harus menyediakan berbagai fasilitas dan sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan khusus bagi para penyandang disabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam usaha menerapkan kode etik dalam pelayanan terhadap tamu penyandang disabilitas maka terlebih dahulu para karyawan diberi bekal pengetahuan guna memahami hal ikhwal disabilitas. Hal ini dibutuhkan untuk memudahkan identifikasi jenis-jenis disabilitas sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dari tamu.

Keywords: Disabilitas, Etika Profesi, Pelatanan**PENDAHULUAN**

Kualitas layanan dalam bidang usaha pariwisata serta turunannya pada sektor akomodasi dan transportasi merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberlangsungan usaha. Hal itu disebabkan kepuasan pelanggan yang menjadi salah satu alasan untuk menggunakan jasa layanan kembali dipengaruhi oleh kualitas layanan itu sendiri. Bersesuaian dengan kebiasaan umum yang berlaku dalam praktik bisnis, khususnya pada bidang jasa, kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang menentukan daya tahan dan perkembangan perusahaan. Bisnis perhotelan sebagai salah satu jenis usaha jasa menjadikan kenyamanan sebagai salah satu asas dalam pelayanan untuk memuaskan pelanggan.

Kenyamanan dan selanjutnya kepuasan merupakan tujuan dari pengelolaan bisnis perhotelan. Umumnya industri jasa seperti

perhotelan mengombinasikan dua komoditas sekaligus yaitu produk dan layanan. Adapun yang masuk dalam golongan produk ialah rancangan interior dan eksterior, suasana ruangan tempat menginap, resoran serta menu makanan dan minuman yang dijual. Sementara itu bentuk layanan yang dijual antara lain keramahan dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan bagi pelanggannya.

Pemahaman tersebut di atas sesuai dengan definisi jasa seperti yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2015) yang mengartikannya sebagai aktivitas atau kegunaan yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang secara mendasar tidak memiliki wujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan dari proses pertukaran tersebut. Berbeda dari pertukaran produk yang berujung pada kepemilikan produk tersebut. Jasa dengan demikian memiliki pengertian sebagai aktivitas yang di dalamnya terdapat unsur-unsur

ketidakberwujudan (*intangibility*) yang melibatkan interaksi dengan konsumen. Berbagai perangkat seperti ruang tidur dan fasilitas fisik penunjang lainnya digunakan oleh pihak hotel sebagai sarana untuk melayani dan memberi kepuasan kepada pelanggan. Namun berbagai sarana tersebut tidak untuk dimiliki oleh pelanggan.

Sedangkan aspek layanan seperti dalam definisi di atas bertumpu pada interaksi antara karyawan dengan pelanggan secara langsung. Dalam kenyataan praktis, ada beragam pelanggan dengan berbagai latar belakang, karakteristik dan kondisi. Salah satu tipe pelanggan yang beragam tersebut adalah pelanggan menyandang kondisi disabilitas. Pihak hotel secara etis tentunya tidak dapat membiarkan pelanggan penyandang disabilitas tidak terfasilitasi dengan baik. hotel tersebut akan dianggap bersikap diskriminatif terhadap pelanggan dari kalangan penyandang disabilitas. Anggapan semacam itu selain menempatkan hotel dalam posisi berbenturan dengan konstruksi etis yang eksis dalam masyarakat, sekaligus merusak citra hotel itu sendiri. Secara ekonomis pengakomodasian pelanggan dari kalangan penyandang disabilitas merupakan bagian dari strategi meningkatkan okupansi hotel. Dengan demikian sebenarnya baik aspek etis maupun ekonomis pada dasarnya dapat dipertemukan (Rosdianti, dkk, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Agrippina, dkk (2020) dinyatakan bahwa dewasa ini aksesibilitas bagi wisatawan atau tamu hotel penyandang disabilitas dibutuhkan sehingga dapat menjangkau layanan secara maksimal. Hal ini mengingat para tamu hotel dan wisatawan penyandang disabilitas tidak dapat memanfaatkan secara langsung fasilitas umum yang disediakan. Dalam penelitian tersebut dikemukakan pula adanya fakta bahwa kemajuan industri jasa pariwisata tidak diimbangi dengan kemajuan dalam merespon kebutuhan bagi para pengguna jasa dari kalangan berkebutuhan khusus atau

penyandang disabilitas. Pembangunan fasilitas pariwisata yang mencakup pula di dalamnya perhotelan tidak sepenuhnya bersababat bagi penyandang disabilitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Adiningrat, dkk (2015) memaparkan fakta terkait kualitas layanan bagi tamu hotel penyandang disabilitas di berbagai hotel bintang lima di Denpasar Bali belum memperoleh fasilitas yang maksimal. Dalam penelitian tersebut dijelaskan pula beberapa faktor yang di dalamnya mencakup adanya pelatihan khusus bagi karyawan mengenai teknik dalam memberikan pelayanan bagi tamu-tamu hotel penyandang disabilitas. Faktor berikutnya adalah pemanfaatan fasilitas yang tidak sesuai secara fungsional. Faktor lain yang juga berperan besar bagi rendahnya respon industri perhotelan terhadap isu ini adalah tidak adanya peraturan daerah yang secara khusus mengatur tentang disabilitas. Faktor terakhir adalah terkait dengan data tamu yang memiliki kebutuhan khusus di Dinas Pariwisata.

Persoalannya adalah dari berbagai penelitian di atas meletakkan fokus perhatiannya pada isu wisatawan atau tamu hotel penyandang disabilitas dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan hotel dengan spesifikasi tertentu. Belum ada yang secara spesifik fokus pada tinjauan etika profesi dalam pelayanan terhadap tamu penyandang disabilitas. Penelitian yang dilakukan oleh Adiningrat, dkk (2015) menyinggung perihal faktor ketiadaan pelatihan bagi karyawan dalam merespon kehadiran tamu hotel penyandang disabilitas. Namun penelitian ini hanya fokus pada aspek teknis pelayanan, sedangkan pelayanan juga mengandung aspek etis yang seharusnya menjadi pondasi bagi karyawan dalam melakukan pelayanan.

Aspek etis dalam pelayanan tamu hotel dengan karakteristik khusus yang dalam hal adalah para penyandang disabilitas mengacu pada etika pelayanan. Karyawan yang menjadi ujung tombak pelaksanaan pelayanan pada sebuah hotel memiliki harus memahami

sepenuhnya etika dalam melakukan pelayanan terhadap tamu, khususnya tamu penyandang disabilitas. Adapun yang dimaksud sebagai etika profesi berakar dari studi tentang etika. Secara etimologis kata “etika” berasal dari Bahasa Yunani “*ethos*” yang secara implisit memiliki arti kebiasaan atau rutinitas yang bermanfaat (Lukman & Imam, 2014).

Pengertian etika selanjutnya dikembangkan menjadi kebiasaan atau adat istiadat yang mengacu pada perilaku manusia, tindakan atau sikap yang dianggap benar atau tidak. 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* atau kebiasaan yang menyangkut hal baik atau buruk (Diana & Ramadhan, 2022).

Berten (dalam Surajiyo, 2022) menyatakan bahwa etika dapat diklasifikasikan ke dalam tiga pengertian, yakni sebagai berikut:

- 1) Etika dapat digunakan dalam pengertian nilai-nilai dan berbagai norma dalam kaitannya dengan moralitas yang berfungsi sebagai pedoman bagi seseorang atau kelompok tertentu dalam usahanya mengatur perilaku diri atau anggota suatu kelompok. Dalam versi yang lebih singkat, etika dalam pengertian ini dapat diformulasikan ke dalam apa yang disebut sebagai system nilai.
- 2) Etika dapat pula dimengerti sebagai himpunan dari berbagai asas dan nilai-nilai moral. Pengertian ini berkenaan dengan kode etik.
- 3) Etika juga dapat dimengerti sebagai ilmu yang berkenaan dengan sesuatu yang baik atau buruk. Etika dalam hal ini memiliki kesamaan arti dengan filsafat moral. Dalam hal ini etika dapat pula dimengerti dalam kedudukannya sebagai cabang filsafat yang secara khusus membicarakan tentang tingkah laku atau perbuatan manusia dalam

kaitannya nilai baik dan buruk. Perilaku dan perbuatan dijadikan objek dalam cabang filsafat ini karena yang paling mungkin dijadikan objek penilaian jika dibandingkan dengan motif, watak atau suara hati. Perbuatan/tingkah laku yang dikerjakan dengan kesadaran sajalah yang dapat dinilai, sedangkan yang dikerjakan dengan tak sadar tidak dapat dinilai baik buruk.

Adapun profesi sendiri dapat diartikan pekerjaan yang terwujud dalam bentuk jabatan dalam suatu organisasi atau perusahaan, yang pastinya menuntut sebuah keahlian dan etika khusus untuk setiap jabatan tersebut. Lebih lanjut profesi dapat diartikan sebagai 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 (Diana & Ramadhan, 2022).

Saat ini istilah profesi dalam persepsi umum telah dimengerti sebagai suatu hal yang berkenaan dengan bidang tertentu yang dipengaruhi oleh taraf pendidikan dan keahlian tertentu. Kedua hal ini merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Keahlian yang dihasilkan melalui proses pelatihan intensif atau pendidikan teknis kejuruan saja tidak cukup. Penguasaan terhadap aspek-aspek teoretis dari kerja sebagai landasan praktik bagi pelaksanaan. Dalam hal ini relasi antara teori dan penerapan praktis tidak dipisahkan satu sama lain karena berada dalam satu kesatuan organis (Surajiyo, 2022).

Ada beberapa pokok pengertian yang terkandung dalam istilah profesi, yakni sebagai berikut (Surajiyo, 2022):

- 1) Profesi dapat dimengerti sebagai pekerjaan yang bergantung pada keandalan dalam mengolah keterampilan atau keahlian khusus yang tidak diperoleh pada berbagai jenis pekerjaan pada umumnya;
- 2) Profesi merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan sebagai sumber utama nafkah

hidup melalui keterlibatan pribadi yang mendalam;

- 3) Profesi adalah suatu pekerjaan yang di dalamnya terdapat tuntutan bagi pengembangan profesi tersebut untuk senantiasa melakukan pemutakhiran keterampilan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Bila mengikuti konstruksi pengertian etika seperti yang dirumuskan oleh Keraf (dalam Surajiyo, 2022) di atas, maka etika profesi masuk ke dalam golongan kode etik yang di dalamnya terkandung himpunan asas dan nilai-nilai moral yang menjadi ukuran bagi baik dan buruknya pelaksanaan kerja profesional yang dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas secara sederhana etika profesi dapat diartikan sebagai cabang dari etika yang menjadi pedoman dalam rujukan moral bagi para pengembangan profesi tertentu. Fungsi kode etik sebagai rujukan moral bertujuan untuk memandu para pengembangan profesi dalam melaksanakan fungsi profesionalnya.

Prinsip-prinsip yang terdapat dalam suatu etika profesi adalah sebagai berikut:

- 1) Prinsip pertanggungjawaban;
- 2) Prinsip keadilan;
- 3) Prinsip otonomi;
- 4) Prinsip integritas moral;

Dari uraian mengenai etika profesi di atas dapat dipahami bahwa etika harus menjadi rujukan moral yang menentukan baik atau buruk pengembangan profesi karyawan hotel dalam menjalankan fungsi profesionalnya dalam melayani tamu hotel, khususnya tamu hotel penyandang disabilitas. Penelitian ini akan berfokus pada penelaahan lebih lanjut pelayanan yang seharusnya dilakukan karyawan hotel terhadap tamu penyandang disabilitas dalam tinjauan etika profesi.

Pembahasan akan dilakukan mengombinasikan analisis terhadap etika secara umum dan secara khusus etika profesi dengan konsep-konsep teoretis yang berkaitan

dengan disabilitas. Selanjutnya analisis akan dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Jenis dan pendekatan penelitian ini digunakan untuk memudahkan proses penyajian dan analisis data yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Hal ini sebagaimana pengertian dari penelitian deskriptif itu sendiri, yaitu suatu metode yang menjelaskan, mendeskripsikan secara detail tentang fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif didefinisikan sebagai penelitian kualitatif yang pada umumnya dipakai guna melakukan pembelajaran mengenai dokumen yang berwujud gambar simbol teks serta bentuk yang lain guna melakukan pemahaman budaya di dalam suatu lingkungan sosial tertentu. Penentuan deskriptif adalah menggambarkan gambaran luas tentang kejadian atau kejadian sedemikian rupa sehingga mudah dipahami. Kegiatan penelitian yang memiliki maksud guna memahami sebuah fenomena mengenai apa yang telah dialami oleh subjek penelitian merupakan pengertian dari pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2016).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal, atau sumber informasi sekunder lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Data-data tersebut diperoleh melalui studi kepustakaan atau literature. Adapun yang dimaksud dengan studi kepustakaan 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 pustaka merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pembacaan literatur atau sumber-sumber

tertulis seperti buku-buku, penelitian terdahulu, makalah, jurnal, artikel, hasil laporan dan majalah yang berkaitan dengan penelitian. Dengan teknik ini peneliti dapat mengumpulkan berbagai referensi teori tentang kajian visual sebuah desain komunikasi visual, poster film, dan teori-teori lainnya yang berhubungan dengan permasalahan dan penelitian ini (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bisnis perhotelan merupakan bagian dari industri yang keberlangsungan usahanya bertumpu pada transaksi jasa pelayanan kepada para konsumen atau tamu hotel. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginap di hotelnya. Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan suatu hotel dalam rangka memberi kepuasan kepada pelanggan mencakup dua aspek, yaitu pelayanan dalam kerangka teknis dan pelayanan dalam kerangka etis.

Pelayanan yang dilakukan dalam kerangka etis diturunkan dari aktivitas pelatihan dan pendidikan kejuruan tertentu. Hal ini berarti pelayanan dalam kerangka ini berkenaan dengan keterampilan teknis yang dikuasai oleh karyawan hotel. Penggunaan keterampilan dalam aktivitas pelayanan bertujuan untuk memberi kepuasan fisik dari para tamu hotel..

Pemuasan sisi fisik dari tamu menjadi fokus dari pelayanan teknis dilakukan tidak hanya mengandalkan keterampilan semata, namun juga menggunakan berbagai fasilitas fisik yang disediakan hotel sebagai produk yang digunakan oleh tamu guna memenuhi kebutuhannya secara fisik. Dengan demikian pelayanan fisik memiliki keterkaitan dengan pemanfaatan berbagai fasilitas fisik yang disediakan hotel.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Adiningrat, dkk (2015) dalam konteks pelayanan yang ditujukan kepada tamu berkebutuhan khusus atau penyandang

disabilitas, persoalan mengemuka karena tamu penyandang disabilitas dalam banyak kasus tidak dapat mengakses fasilitas fisik yang disediakan oleh hotel. Situasi diperparah dengan tidak dikuasainya keterampilan dalam hal pelayanan terhadap tamu-tamu hotel berkebutuhan khusus seperti pada para penyandang disabilitas oleh karyawan hotel. Hal ini dikarenakan tidak adanya pelatihan khusus terkait dengan ini.

Kondisi di atas berdampak pada tidak maksimalnya kepuasan para tamu yang berasal dari kalangan para penyandang disabilitas. Dalam hal ini kepuasan yang dimaksud masih berada dalam dimensi fisik karena cakupan dari pelayanan teknis hanya mencakup aspek fisik dari kepuasan para tamu hotel. Aspek pelayanan lain yang tidak dapat dilepaskan dari keseluruhan aktivitas pelayanan adalah aspek etis dari pelayanan itu sendiri.

Sebagaimana halnya dengan pelayanan teknis yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dalam dimensi fisiknya, maka aspek etis pada pelayanan mengarahkan aktivitas pelayanan dalam usaha memenuhi kepuasan pelanggan secara psikis. Hal ini dikarenakan etika profesi yang diterapkan oleh karyawan hotel dalam melaksanakan fungsi-fungsi profesionalnya berorientasi mengatur perilaku karyawan dalam menjaga martabat dari tamu-tamunya, termasuk pula tamu yang berasal dari kalangan penyandang disabilitas.

Dalam upaya mencapai tujuan dari pelayanan yaitu kepuasan fisik dan psikis dari tamu hotel adalah melalui pelaksanaan secara konsisten prinsip-prinsip yang terkandung dalam etika profesi. Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut (Ariadi, dkk, 2022):

- 1) Prinsip pertanggungjawaban, prinsip ini mengacu pada keharusan bagi seluruh pengemban profesi untuk memahami segala sesuatu yang dikerjakan dan dilakukannya. Pertanggungjawaban dari seorang karyawan hotel tidak hanya berlaku pada saat pelaksanaan kerja atau tugas dilakukan

namun juga bertanggungjawab pada hasil kerjanya.

- 2) Prinsip keadilan, prinsip ini berkenaan dengan keharusan dari pengemban profesi untuk memberi prioritas pada keadilan dibanding hal-hal lain dalam pekerjaannya. Prinsip keadilan diharuskan ada dalam setiap pelaksanaan kerja dan berbagai tugas profesinya. Dalam hal ini karyawan hotel menerapkan prinsip keadilan dengan cara menghilangkan segala kemungkinan untuk berpikir dan melakukan praktik diskriminasi dalam pelaksanaan kerja dan tugasnya, khususnya pada tamu-tamu hotel berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas.
- 3) Prinsip otonomi, prinsip ini terkait dengan proporsi kebebasan yang terdapat dalam suatu pekerjaan. Karyawan hotel memiliki hak dan kewajiban yang didapat sesuai dengan porsi pekerjaan yang dilakukannya. Pelaksanaan prinsip ini didasarkan pada kode etik suatu profesi.
- 4) Prinsip integritas moral, prinsip ini berkenaan dengan keharusan pengemban profesi dalam menerapkan nilai-nilai moral universal seperti kejujuran, dan sebagainya.

Penerapan keempat prinsip di atas merupakan syarat bagi termanifestasinya etika profesi di kalangan karyawan hotel. Namun pelaksanaan etika profesi dalam kerangka melayani pelanggan tidak dapat disamakan jika berhadapan dengan tamu hotel berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Para penyandang disabilitas memiliki kekhususan-kekhususan tertentu yang membuatnya memerlukan perlakuan khusus dalam pelayanan beserta aspek etisnya.

Penyandang disabilitas adalah orang yang mengalami hambatan dalam melakukan interaksi dengan lingkungan akibat adanya keterbatasan fisik, mental, intelektual atau indera. Selain itu penyandang disabilitas juga bisa disebut orang yang rentan seperti wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial (Adiningrat, dkk, 2015).

Adapun klasifikasi penyandang disabilitas berdasarkan ketentuan Pasal UU No.8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Penyandang disabilitas fisik;
- 2) Penyandang disabilitas intelektual;
- 3) Penyandang disabilitas mental;
- 4) Penyandang disabilitas sensorik.

Pelayanan yang diberikan para karyawan terhadap tamu penyandang disabilitas harus disesuaikan dengan kondisi penyandang sebagaimana ragam di atas. Karena itu, pengetahuan para karyawan berkenaan dengan jenis-jenis dan kondisi-kondisi dari para penyandang disabilitas perlu diberikan sehingga dalam pelaksanaannya dapat sesuai dengan kebutuhantamu..

Dalam praktik pelayanan terhadap penyandang disabilitas terdapat enam etika yang harus diikuti oleh para karyawan hotel. Keenam etika tersebut adalah sebagai berikut (Adiningrat, 2015):

- 1) Etika membantu disabilitas secara umum;
- 2) Etika membantu Tuna Netra;
- 3) Etika berkomunikasi dengan orang dengan kelayuan otak (*celebral palsy*);
- 4) Etika berkomunikasi dengan orang dengan *autism*.
- 5) Etika berkomunikasi dengan orang *slow learner*.
- 6) Etika berkomunikasi dengan tunarungu wicara.

Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap tamu dengan kondisi menyandang disabilitas harus diidentifikasi terlebih dahulu jenis disabilitas dari tamu tersebut. Hal ini diperlukan guna menyesuaikan bentuk dan etika pelayanan yang diberikan kepada tamu tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan di atas maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan merupakan tulang punggung dari keberlangsungan usaha atau bisnis

- perhotelan. Hal ini mengingat hotel merupakan salah satu jenis usaha yang bertumpu pada penawaran jasa.
- 2) Aktivitas utama yang dilakukan dalam bisnis yang bertumpu pada jasa adalah interaksi yang intensif dengan pelanggan atau konsumen.
 - 3) Proses interaksi tersebut termanifestasi ke dalam beragam bentuk pelayanan. Adapun tujuan dari pelayanan adalah kepuasan dari pelanggan.
 - 4) Etika profesi yang diterapkan dalam aktivitas pelayanan berorientasi sepenuhnya pada usaha mencapai kepuasan pelanggan, terutama kepuasan dalam dimensi psikisnya.
 - 5) Pelaksanaan etika profesi pada pelayanan terhadap penyandang disabilitas disesuaikan dengan jenis-jenis disabilitas yang disandang oleh tamu.
- Saran**
- Saran yang dapat diberikan berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut:
- 1) Perusahaan yang bergerak pada bisnis perhotelan sudah saatnya menerapkan manajemen berbasis pelayanan kepada penyandang disabilitas. Hal ini berguna untuk memanusiakan penyandang disabilitas sekaligus meningkatkan citra perusahaan.
 - 2) Perusahaan sudah seharusnya melakukan pelatihan khusus pada para karyawannya untuk memahami disabilitas dan cara melayani secara etis dan teknis tamu-tamu penyandang disabilitas.
- (Disabilitas) di Hotel Berbintang Lima (studi pada Hotel Berbintang Lima Di Kota Denpasar, Provinsi Bali). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28 (1).
- [3] Diana, Wahyu & Ramadhan, Yanuar. Etika Profesi dalam Perusahaan Jasa Subsektor Hotel. *Fair Value*, 4 (6).
 - [4] Kotler P. & Armstrong, G. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition.* England: Pearson Education.
 - [5] Lukman, Isabela Andi & Imam, Muhammad. 2014. *Etika Profesi*.
 - [6] Rosdianti, Suarka, dkk. 2018. Analisis Ketersediaan Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua (Studi Kasus Inaya Putri Bali dan Melia Bali). *Jurnal kepariwisataan dan Hospitalitas*, 2(3): 271 – 285.
 - [7] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
 - [8] Surajiyo. 2022. Prinsip-Prinsip Etis Profesi Akuntan. *Serina IV*. Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agrippina, Stella, dkk. 2020. Kualitas Layanan Karyawan Hotel Berbintang Terhadap Kepuasan Wisatawan Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 8(2): 149-168.
- [2] Adiningrat, dkk, 2015. Kualitas Pelayanan Bagi Wisatawan Berkebutuhan Khusus

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN