

## **PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA HOTEL AMARIS**

**Tineke Wolok<sup>1)</sup>, Arjan Gubali<sup>2)</sup>, Azhari Isima<sup>3)</sup>, Dinarova Salsavia Datau<sup>4)</sup>, Febri Setiyawati<sup>5)</sup>, Pindrawaty Mooduto<sup>6)</sup>**

<sup>1),2),3),4),5),6)</sup>**Universitas Negeri Gorontalo**

**Email :** [tinekewolok@ung.ac.id](mailto:tinekewolok@ung.ac.id)<sup>1)</sup>, [arjangubali478@gmail.com](mailto:arjangubali478@gmail.com)<sup>2)</sup>, [azhariisima06@gmail.com](mailto:azhariisima06@gmail.com)<sup>3)</sup>, [dinarovasalsavia791@gmail.com](mailto:dinarovasalsavia791@gmail.com)<sup>4)</sup>, [febristywti@gmail.com](mailto:febristywti@gmail.com)<sup>5)</sup>, [pindramooduto293@gmail.com](mailto:pindramooduto293@gmail.com)<sup>6)</sup>

***Abstract:** This article examines the application of business ethics at Hotel Amaris, one of Indonesia's leading budget hotel chains. Using a qualitative approach using in-depth interviews, the study identified three key findings: (1) the existence of a written code of ethics governing employee behavior, including a ban on mobile phone use during working hours; (2) corporate social responsibility in preserving the surrounding environment; and (3) the implementation of comprehensive Standard Operating Procedures (SOPs) to regulate employee behavior and the quality of service to guests. The results indicate that Hotel Amaris has established a systematic and structured foundation for business ethics, reflecting the company's commitment to operational integrity, guest satisfaction, and social responsibility. These findings have important implications for the development of a sustainable and ethical hospitality industry in Indonesia.*

***Keywords:** Business Ethics, Hotel Amaris, Code of Ethics, SOPs, Corporate Social Responsibility.*

**Abstrak:** Artikel ini mengkaji penerapan etika bisnis pada Hotel Amaris sebagai salah satu jaringan hotel budget terkemuka di Indonesia. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, penelitian ini mengidentifikasi tiga temuan utama: (1) keberadaan kode etik tertulis yang mengatur perilaku karyawan, termasuk larangan penggunaan telepon genggam selama jam kerja; (2) tanggung jawab sosial perusahaan dalam menjaga kelestarian lingkungan sekitar; dan (3) penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang komprehensif guna mengatur perilaku karyawan dan kualitas pelayanan kepada tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Amaris telah membangun fondasi etika bisnis yang sistematis dan terstruktur, mencerminkan komitmen perusahaan terhadap integritas operasional, kepuasan tamu, dan tanggung jawab sosial. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan industri perhotelan yang berkelanjutan dan beretika di Indonesia.

**Kata Kunci:** Etika Bisnis, Hotel Amaris, Kode Etik, SOP, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.

---

## **PENDAHULUAN**

Industri perhotelan merupakan salah satu pilar penting dalam ekosistem pariwisata dan perekonomian nasional. Di tengah persaingan yang semakin ketat dan ekspektasi konsumen yang terus meningkat, perusahaan perhotelan tidak lagi cukup hanya mengandalkan fasilitas fisik yang memadai atau tarif yang kompetitif. Lebih dari itu, integritas bisnis dan standar etika yang diterapkan dalam setiap aspek operasional menjadi pembeda yang semakin menentukan. Hotel bukan sekadar tempat menginap; ia adalah cerminan dari nilai-nilai yang dipegang teguh oleh sebuah organisasi dalam berinteraksi dengan tamu, karyawan, masyarakat, dan lingkungan sekitarnya.

Etika bisnis, sebagaimana didefinisikan oleh Velasquez (2014), merupakan seperangkat prinsip dan norma moral yang mengatur perilaku individu dan organisasi dalam konteks aktivitas ekonomi dan komersial. Dalam ranah industri jasa seperti perhotelan, penerapan etika bisnis memiliki dimensi yang sangat nyata dan terasa langsung oleh pelanggan. Setiap interaksi antara karyawan dan tamu, setiap keputusan manajerial tentang lingkungan, serta setiap kebijakan internal yang mengatur perilaku staf, pada hakikatnya merupakan manifestasi dari sistem etika yang dianut perusahaan tersebut (Freeman & Harrison, 2010).

Indonesia, sebagai salah satu destinasi wisata terbesar di Asia Tenggara, menjadi ladang subur bagi pertumbuhan industri perhotelan. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2023) menunjukkan bahwa jumlah akomodasi hotel berbintang di Indonesia terus meningkat signifikan dalam satu dekade terakhir, mencapai lebih dari 2.200 hotel berbintang yang tersebar di seluruh nusantara. Di tengah pertumbuhan ini, muncul tantangan serius: bagaimana memastikan bahwa ekspansi bisnis yang pesat tidak mengorbankan standar etika, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab sosial perusahaan?

Hotel Amaris, yang beroperasi di bawah naungan Grup Santika Indonesia, merupakan salah satu merek hotel budget terkemuka yang telah membangun jaringan luas di berbagai kota besar Indonesia. Dengan positioning sebagai hotel bintang dua yang mengedepankan konsep “Small Room, Big Experience”, Hotel Amaris dituntut untuk membuktikan bahwa keterjangkauan harga tidak harus berbanding terbalik dengan kualitas etika pelayanan dan standar operasional yang tinggi. Inilah yang menjadikan Hotel Amaris sebagai objek kajian yang menarik dan relevan dalam konteks penelitian etika bisnis perhotelan di Indonesia.

Urgensi pembahasan ini semakin menguat seiring dengan maraknya isu-isu etika yang mewarnai industri perhotelan, mulai dari pelanggaran hak-hak karyawan, praktik diskriminasi

dalam pelayanan, ketidaktransparanan dalam penetapan harga, hingga abainya sebagian pelaku usaha terhadap dampak lingkungan dari operasional bisnis mereka. Menurut Carroll (1991) dalam teori piramida tanggung jawab sosial perusahaannya, sebuah bisnis yang baik tidak hanya memenuhi tanggung jawab ekonomi dan hukum, tetapi juga tanggung jawab etis dan filantropis. Kerangka inilah yang menjadi landasan analitis dalam penelitian ini.

Artikel ini secara khusus bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Hotel Amaris menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis dalam operasional sehari-harinya. Kajian difokuskan pada tiga dimensi utama: pertama, keberadaan dan implementasi kode etik tertulis yang mengatur perilaku karyawan; kedua, bentuk-bentuk tanggung jawab sosial dan lingkungan yang dijalankan oleh pihak hotel; dan ketiga, peranan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai instrumen formalisasi etika bisnis dalam pelayanan tamu dan tata kelola internal. Melalui pendekatan kualitatif berbasis wawancara, artikel ini berupaya memberikan gambaran komprehensif dan mendalam tentang praktik etika bisnis yang berlangsung di lapangan, sekaligus memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan kajian manajemen perhotelan yang bertanggung jawab<sup>1</sup>.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif-interpretatif, dengan metode wawancara mendalam (in-depth interview) sebagai instrumen utama pengumpulan data. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada pertimbangan bahwa etika bisnis merupakan fenomena yang kompleks, kontekstual, dan tidak dapat sepenuhnya diukur melalui angka-angka statistik semata. Diperlukan pemahaman yang mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan praktik nyata dari para pelaku di lapangan untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan autentik mengenai bagaimana nilai-nilai etika diterapkan dalam operasional hotel.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber kunci yang memiliki pemahaman mendalam tentang kebijakan internal dan operasional Hotel Amaris. Narasumber dipilih secara purposif (purposive sampling), yakni berdasarkan kriteria relevansi posisi, pengalaman kerja, dan kemampuan untuk memberikan informasi yang komprehensif terkait topik penelitian. Narasumber dalam penelitian ini mencakup manajemen tingkat menengah, staf operasional yang bersinggungan langsung dengan pelayanan tamu, serta perwakilan dari

---

<sup>1</sup> Asrina et al.

divisi Human Resources Development (HRD) yang bertanggung jawab terhadap pembinaan dan penerapan kode etik karyawan.

Proses wawancara berlangsung dalam suasana semi-terstruktur, di mana peneliti menyiapkan panduan pertanyaan (interview guide) sebagai kerangka dasar diskusi, namun tetap memberikan ruang bagi narasumber untuk mengungkapkan pengalaman dan perspektifnya secara bebas dan mendalam. Teknik probing diterapkan untuk menggali informasi yang lebih rinci, terutama terkait dokumen-dokumen formal seperti kode etik tertulis, SOP pelayanan, dan laporan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan. Dokumen-dokumen tersebut kemudian dikumpulkan sebagai data sekunder yang memperkuat dan memverifikasi hasil wawancara.

Data yang diperoleh dari proses wawancara kemudian ditranskripsi secara verbatim dan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis) yang dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006). Proses analisis meliputi tahapan familiarisasi data, pemberian kode (coding), identifikasi tema-tema utama, peninjauan dan pendefinisian tema, serta penyusunan laporan naratif. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber dan mencocokkannya dengan dokumen-dokumen resmi yang diperoleh dari pihak hotel, guna memastikan keabsahan dan kredibilitas temuan.

Metode wawancara dipilih sebagai pendekatan utama karena dianggap paling sesuai dengan tujuan penelitian ini, yakni menggali pemahaman mendalam tentang praktik etika bisnis yang sesungguhnya terjadi di lapangan, bukan sekadar mengukur seberapa sering suatu kebijakan disebutkan dalam dokumen formal. Sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2014), wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk masuk ke dalam dunia pengalaman subjek penelitian, memahami bagaimana mereka memaknai kebijakan yang ada, dan menemukan kesenjangan antara apa yang tertulis di atas kertas dengan apa yang benar-benar dipraktikkan sehari-hari. Pendekatan ini memberikan kekayaan data yang tidak bisa diperoleh melalui survei atau observasi semata.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Temuan-temuan yang diuraikan dalam bagian hasil penelitian ini membuka ruang refleksi yang mendalam tentang bagaimana etika bisnis dihidupkan dalam praktik nyata, bukan sekadar dalam tataran konseptual atau deklaratif. Hotel Amaris, melalui berbagai instrumen formal yang telah diidentifikasi, mendemonstrasikan sebuah pendekatan yang bisa disebut sebagai “etika bisnis yang terinstitusionalisasi”, yakni upaya sadar untuk mentransformasikan

nilai-nilai etika menjadi sistem, prosedur, dan dokumen yang mengikat seluruh anggota organisasi.

Keberadaan kode etik tertulis, khususnya larangan penggunaan telepon genggam selama jam kerja, pada pandangan pertama mungkin tampak seperti kebijakan yang sederhana dan bersifat teknis administratif. Namun jika ditelaah lebih dalam, regulasi ini mengandung makna etis yang jauh lebih substansial. Pertama, ia mencerminkan komitmen perusahaan terhadap profesionalisme dan fokus pelayanan: seorang karyawan yang berada di area kerja diharapkan memberikan perhatian penuh kepada tugasnya dan kepada tamu yang dilayani. Kedua, kebijakan ini merupakan ekspresi dari nilai penghormatan terhadap tamu, bahwa kehadiran dan kebutuhan tamu diprioritaskan di atas kepentingan pribadi karyawan. Ketiga, adanya dokumen resmi yang menyertai larangan ini menunjukkan bahwa Hotel Amaris memahami pentingnya formalitas dalam penegakan etika, bahwa nilai-nilai yang tidak dituliskan cenderung tidak dijalankan secara konsisten.

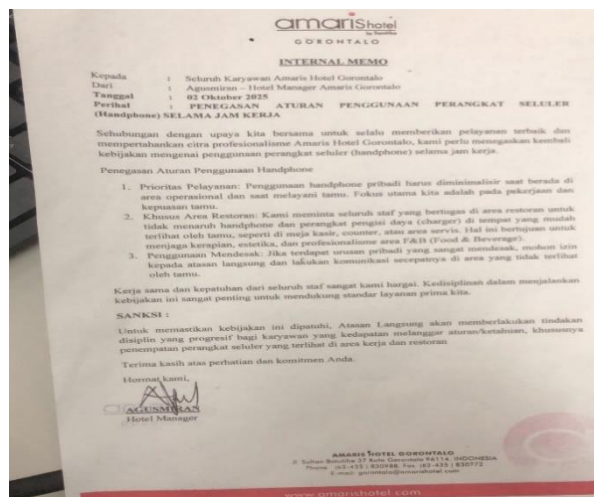
Hal ini sejalan dengan pandangan Trevino dan Nelson (2011) yang menyatakan bahwa budaya etis dalam sebuah organisasi tidak akan terbentuk secara otomatis dari nilai-nilai yang baik yang dimiliki individu, melainkan membutuhkan struktur formal seperti kode etik, sistem pengawasan, dan mekanisme penghargaan serta sanksi yang jelas. Ketika Hotel Amaris memformalisasi larangan penggunaan telepon genggam dalam sebuah surat resmi, mereka sesungguhnya sedang melakukan proses institusionalisasi nilai profesionalisme yang merupakan inti dari etika pelayanan prima.

Temuan kedua tentang tanggung jawab sosial dan pelestarian lingkungan memperlihatkan bahwa Hotel Amaris memahami dirinya bukan sekadar sebagai entitas ekonomi yang beroperasi untuk menghasilkan keuntungan, tetapi juga sebagai warga korporat (*corporate citizen*) yang memiliki kewajiban terhadap komunitas dan ekosistem yang lebih luas. Pendekatan ini secara langsung mencerminkan apa yang oleh Elkington (1997) dikenal sebagai Triple Bottom Line, yakni keseimbangan antara profit (keuntungan ekonomi), people (kesejahteraan masyarakat), dan planet (kelestarian lingkungan). Ketiganya harus diperhatikan secara seimbang jika sebuah bisnis ingin dianggap berkelanjutan dan etis.

Dalam konteks industri perhotelan yang seringkali dikritik karena konsumsi sumber daya yang tinggi, seperti air, energi, dan produksi limbah, komitmen Hotel Amaris terhadap program ramah lingkungan menjadi sebuah pernyataan posisi yang signifikan. Program penghematan air dan energi, pengelolaan limbah yang bertanggung jawab, serta keterlibatan

dalam kegiatan sosial masyarakat bukan hanya mengurangi dampak negatif bisnis, tetapi juga membangun kepercayaan (trust) dari berbagai pemangku kepentingan: tamu, karyawan, masyarakat sekitar, dan regulator. Kepercayaan ini pada gilirannya menjadi aset tidak berwujud yang sangat berharga bagi keberlangsungan bisnis jangka panjang.

Temuan ketiga tentang SOP membawa kita pada dimensi etika bisnis yang paling operasional: bagaimana nilai-nilai etika diterjemahkan menjadi perilaku kerja sehari-hari yang terstandarisasi. SOP bukan sekadar panduan teknis; ia adalah kodifikasi dari ekspektasi perilaku yang dianggap tepat, patut, dan etis dalam setiap situasi yang mungkin dihadapi karyawan. Ketika SOP menetapkan bahwa keluhan tamu harus direspons dalam 15 menit, misalnya, di balik angka teknis itu tersimpan nilai etis yang mendalam: bahwa ketidaknyamanan tamu adalah hal yang serius dan harus ditangani dengan segera dan penuh tanggung jawab.



SOP Penggunaan Perangkat Seluler Selama Jam Kerja

Penting juga untuk merefleksikan implikasi yang lebih luas dari temuan-temuan ini. Bagi industri perhotelan di Indonesia secara keseluruhan, praktik yang diterapkan Hotel Amaris dapat menjadi model referensi bahwa penerapan etika bisnis yang sistematis bukan merupakan beban bagi perusahaan, melainkan justru menjadi fondasi yang memperkuat kualitas layanan, meningkatkan loyalitas karyawan, dan membangun reputasi yang berkelanjutan. Bagi dunia pendidikan, khususnya program studi manajemen perhotelan dan bisnis, temuan ini menyediakan studi kasus yang kaya untuk mengajarkan konsep etika bisnis dalam konteks yang nyata dan dapat diterapkan. Dan bagi masyarakat luas, kesadaran bahwa hotel tempat

mereka menginap memiliki standar etika yang jelas dan terverifikasi dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan dalam berinteraksi dengan industri perhotelan<sup>2</sup>.

## Hasil

Berdasarkan proses pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan kajian dokumen yang dilakukan di Hotel Amaris, penelitian ini berhasil mengidentifikasi tiga temuan utama yang mencerminkan praktik etika bisnis secara konkret dan terstruktur. Ketiga temuan ini saling berkaitan dan secara bersama-sama membentuk gambaran yang komprehensif tentang bagaimana Hotel Amaris membangun dan memelihara standar etika dalam operasional bisnisnya.

### 1. Kode Etik Tertulis: Regulasi Perilaku Karyawan

Temuan pertama dan paling mendasar adalah keberadaan kode etik tertulis yang secara resmi mengatur perilaku karyawan Hotel Amaris. Salah satu regulasi yang paling menonjol dan terdokumentasi dengan baik adalah larangan penggunaan telepon genggam (handphone) selama jam kerja berlangsung. Larangan ini bukan sekadar imbauan lisan semata, melainkan tertuang dalam surat resmi yang ditandatangani oleh manajemen dan disampaikan secara formal kepada seluruh karyawan.

Surat larangan tersebut mencantumkan secara eksplisit ketentuan bahwa karyawan dilarang menggunakan telepon genggam untuk keperluan pribadi selama berada di area kerja dan dalam jam operasional hotel. Sanksi yang jelas dan terukur turut dicantumkan sebagai konsekuensi bagi karyawan yang melanggar ketentuan ini, mulai dari teguran lisan, teguran tertulis, hingga sanksi administratif yang lebih berat bagi pelanggaran berulang. Keberadaan dokumen tertulis ini menegaskan bahwa Hotel Amaris tidak hanya mengandalkan budaya organisasi yang tidak tertulis, tetapi telah memformalisasi ekspektasi perilaku karyawan dalam bentuk yang dapat dipertanggungjawabkan.

**Tabel 1. Ringkasan Kode Etik Tertulis Hotel Amaris**

Aspek Regulasi	Ketentuan	Bentuk Dokumen
Penggunaan Telepon Genggam	Dilarang menggunakan HP untuk keperluan pribadi selama jam kerja	Surat resmi tertulis + sanksi tertulis

<sup>2</sup> Imranul I Laskar et al., "The Vantage Point of Geopolitics : Capturing Indonesia ' s Maritime Axis The Vantage Point of Geopolitics : Capturing i Ndongesia ' s Maritime Axis," n.d., <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1089/1/012062>.

Aspek Regulasi	Ketentuan	Bentuk Dokumen
Penampilan & Grooming	Standar seragam dan penampilan karyawan diatur secara ketat	Panduan grooming tertulis dalam buku pedoman karyawan
Kerahasiaan Informasi Tamu	Karyawan wajib menjaga privasi dan data pribadi tamu	Klausul kerahasiaan dalam kontrak kerja

Sumber: Data Wawancara dan Dokumentasi Hotel Amaris, 2024

## 2. Tanggung Jawab Sosial dan Pelestarian Lingkungan

Temuan kedua berkaitan dengan komitmen Hotel Amaris terhadap tanggung jawab sosial perusahaan, khususnya dalam hal pengelolaan dan pelestarian lingkungan sekitar. Hal ini mencerminkan kesadaran bahwa sebuah bisnis yang beroperasi di tengah masyarakat tidak dapat mengabaikan dampak eksternalitas yang ditimbulkan dari aktivitas operasionalnya terhadap lingkungan hidup dan komunitas lokal.

Dari hasil wawancara dengan pihak manajemen, teridentifikasi sejumlah program konkret yang dijalankan sebagai wujud tanggung jawab sosial dan lingkungan Hotel Amaris. Program-program tersebut meliputi pengelolaan limbah hotel secara bertanggung jawab dengan memisahkan sampah organik dan anorganik, penghematan penggunaan air dan energi melalui program “Green Hotel” yang menganjurkan tamu untuk memilih tidak mengganti handuk setiap hari, penataan taman dan ruang hijau di area sekitar hotel untuk menjaga estetika lingkungan, serta keterlibatan aktif dalam kegiatan sosial kemasyarakatan di lingkungan sekitar lokasi hotel beroperasi.

Komitmen terhadap lingkungan ini sejalan dengan tren global green hospitality yang semakin mendapat perhatian dari para wisatawan modern yang semakin sadar lingkungan. Menurut laporan World Travel & Tourism Council (2023), sebanyak 69% wisatawan global menyatakan bahwa keberlanjutan lingkungan merupakan faktor penting dalam memilih akomodasi. Data ini menegaskan bahwa tanggung jawab sosial dan lingkungan bukan sekadar kewajiban moral, melainkan juga menjadi daya saing bisnis yang nyata.

## 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Instrumen Etika Bisnis

Temuan ketiga dan paling komprehensif adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur secara rinci perilaku karyawan dan standar pelayanan kepada tamu. SOP di Hotel Amaris berfungsi sebagai panduan operasional sekaligus instrumen formalisasi nilai-nilai etika dalam setiap titik layanan yang diberikan kepada tamu.

SOP yang berlaku di Hotel Amaris mencakup berbagai dimensi layanan, mulai dari prosedur penyambutan tamu (check-in), penanganan keluhan (complaint handling), tata cara komunikasi verbal dan nonverbal dengan tamu, prosedur kebersihan dan sanitasi kamar, hingga prosedur penanganan situasi darurat. Setiap SOP dirancang dengan detail yang tinggi dan disertai dengan indikator keberhasilan yang terukur, sehingga memungkinkan manajemen untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap konsistensi penerapannya.

**Tabel 2. Dimensi SOP Hotel Amaris dan Nilai Etika yang Terkandung**

<b>Dimensi SOP</b>	<b>Contoh Prosedur</b>	<b>Nilai Etika</b>
Pelayanan Tamu (Front Office)	Prosedur check-in maks. 3 menit, senyum dan sapaan standar	Profesionalisme & Penghormatan
Penanganan Keluhan	Respon keluhan maks. 15 menit, dokumentasi & tindak lanjut	Akuntabilitas & Empati
Kebersihan & Sanitasi	Standar pembersihan kamar 30 menit, checklist terverifikasi	Integritas & Tanggung Jawab
Keselamatan & Darurat	Prosedur evakuasi, penanganan tamu sakit, keamanan properti	Keselamatan & Perlindungan
Komunikasi Internal	Briefing harian, laporan shift, koordinasi antar departemen	Transparansi & Kolaborasi

Sumber: Data Wawancara dan Dokumentasi Hotel Amaris, 2024

Secara keseluruhan, ketiga temuan ini menggambarkan bahwa Hotel Amaris tidak hanya memiliki niat untuk menerapkan etika bisnis, tetapi telah membangun sistem kelembagaan yang konkret dan dapat diverifikasi. Kode etik tertulis, program tanggung jawab sosial, dan SOP yang komprehensif bersama-sama membentuk arsitektur etika bisnis yang sistematis dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Artikel ini telah mengkaji secara komprehensif bagaimana Hotel Amaris menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis dalam operasional sehari-harinya melalui tiga temuan utama yang saling melengkapi. Pertama, keberadaan kode etik tertulis yang mengatur perilaku karyawan, termasuk larangan formal penggunaan telepon genggam selama jam kerja yang didukung oleh

dokumen resmi dan mekanisme sanksi yang jelas, membuktikan bahwa Hotel Amaris menganggap serius pentingnya formalisasi standar perilaku profesional. Regulasi ini bukan sekadar aturan administratif, melainkan cerminan nilai penghormatan terhadap tamu dan komitmen terhadap profesionalisme pelayanan yang menjadi inti dari identitas merek Hotel Amaris.

Kedua, komitmen Hotel Amaris terhadap tanggung jawab sosial dan pelestarian lingkungan menunjukkan bahwa manajemen memahami perannya yang lebih luas sebagai warga korporat yang bertanggung jawab. Program-program ramah lingkungan dan keterlibatan sosial yang dijalankan bukan hanya memenuhi tuntutan etis, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat dan memperkuat daya saing bisnis dalam era di mana konsumen semakin mengutamakan keberlanjutan dalam keputusan pembelian mereka. Ini adalah investasi jangka panjang yang nilainya jauh melampaui penghematan biaya operasional semata.

Ketiga, penerapan SOP yang komprehensif sebagai instrumen formalisasi etika bisnis memperlihatkan bahwa Hotel Amaris telah berhasil mentransformasikan nilai-nilai abstrak seperti profesionalisme, akuntabilitas, empati, dan integritas, menjadi panduan perilaku konkret yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan dievaluasi. SOP menjadi jembatan yang menghubungkan visi etis manajemen dengan realitas operasional yang dihadapi karyawan setiap harinya, memastikan bahwa standar etika tidak hanya ada di atas kertas, tetapi benar-benar hidup dalam setiap interaksi layanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan etika bisnis yang sistematis dan terstruktur bukan sekadar pilihan moral yang baik, melainkan juga strategi bisnis yang cerdas untuk membangun organisasi yang berkelanjutan, terpercaya, dan kompetitif. Hotel Amaris memberikan bukti nyata bahwa hotel budget pun mampu membangun arsitektur etika bisnis yang kokoh, tanpa harus mengorbankan efisiensi operasional. Ke depan, diperlukan penelitian lanjutan yang lebih luas dan longitudinal untuk mengukur dampak jangka panjang dari penerapan etika bisnis ini terhadap kinerja keuangan, kepuasan karyawan, dan persepsi publik terhadap Hotel Amaris secara keseluruhan. Semoga temuan dalam artikel ini dapat menjadi inspirasi bagi pelaku industri perhotelan lainnya untuk menjadikan etika bisnis bukan sebagai beban, melainkan sebagai kekuatan yang menggerakkan pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis mereka.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia. Jakarta: BPS-RI. Diakses dari <https://www.bps.go.id>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Capstone Publishing.
- Freeman, R. E., & Harrison, J. S. (2010). *Stakeholder Theory: The State of the Art*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511815768>
- Santika Indonesia Hotels & Resorts. (2023). *Annual Report 2023: Sustainability and Corporate Governance*. Jakarta: PT Grahawita Santika. Diakses dari <https://www.santika.com>
- Trevino, L. K., & Nelson, K. A. (2011). *Managing Business Ethics: Straight Talk About How to Do It Right* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Velasquez, M. G. (2014). *Business Ethics: Concepts and Cases* (7th ed.). Pearson Education.
- World Travel & Tourism Council. (2023). *Sustainability in Travel and Tourism: Global Traveler Survey 2023*. London: WTTC. Diakses dari <https://www.wttc.org>.