

INTRODUCTION AND TRAINING ON PROFESSIONAL ETHICS AND SOCIAL RESPONSIBILITIES FOR HOSPITALITY AND TOURISM

Juliana¹, Rudy Pramono², Rosianna Sianipar³, Febryola Indra⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan

Email¹ : Juliana.stpph@uph.edu

Abstract

Community service is an undertaking that involves exchanging information and expertise in order to increase a feeling of caring for the local community. The goals of community service programs are to (1) exchange students' expertise and skills through courses at Pelita Harapan University's Faculty of Tourism, and (2) to give back to the community. (2) To train human capital for professional careers, especially in the hospitality and tourism industries, in the Normal period. (3) To put the expertise and skills acquired by students at Pelita Harapan University's Faculty of Tourism to use. This activity was attended by 323 respondents spread across several universities in Indonesia, which took place virtually. Therefore, the Community Service team created a community service activity program in the form of a webinar. It is hoped that this activity can be helpful for students / the general public and be developed in the future. With this webinar, participants can get an overview of professional ethics and social responsibility in hospitality and tourism and can apply it in the professional world..

Keywords: professional ethics, social responsibility, hospitality and tourism industry

PENGENALAN DAN PELATIHAN MENGENAI PROFESSIONAL ETHICS DAN SOCIAL RESPONSIBILITIES FOR HOSPITALITY AND TOURISM

Abstrak

Dedikasi kepada warga merupakan aktivitas yang dicoba buat tingkatkan rasa hirau warga dekat dengan metode memberikan ilmu ataupun keahlian kepada warga dekat.(1) Memberikan pengetahuan serta keahlian yang dipunyai oleh mahasiswa lewat mata kuliah di Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan,(2) Mempersiapkan sumber energi manusia buat merambah dunia practitioner paling utama bidang perhotelan serta pariwisata(3) Buat mengaplikasikan ilmu serta pengetahuan yang diperoleh mahasiswa lewat riset di Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan. Kegiatan ini diikuti oleh 323 responden yang tersebar pada beberapa perguruan tinggi di Indonesia yang berlangsung secara virtual. Oleh karena itu, tim Pengabdian kepada Masyarakat membuat program kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk webinar. Diharapkan kegiatan ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa/masyarakat umum dan dapat dikembangkan di masa depan. Dengan webinar ini para peserta dapat mendapatkan gambaran mengenai etika profesi dan tanggung jawab sosial di dunia perhotelan dan pariwisata serta dapat mengaplikasikannya di dunia professional..

Kata kunci: *professional ethics, social responsibility, hospitality and tourism industry*

PENDAHULUAN

Untuk memahami tanggung jawab sosial perusahaan, seseorang juga harus memahami etika bisnis. Fenomena tanggung jawab sosial dan etika profesi menarik perhatian dan praktisi bisnis di abad kedua puluh satu. Studi etika menjadi semakin penting dengan bisnis global perluasan, karena peningkatan tanggung jawab etika sosial yang dihadapi bisnis di lingkungan negara yang berbeda. Memasuki era sekarang pemasaran global, semakin banyak perusahaan yang masuk ke dalam pasar internasional, masalah etika cenderung meningkat (Vitell, 1999) Selain peningkatan sosial perusahaan (Garcia-Sanchez et al., 2016; Toppinen and Korhonen-Kurki, 2013) kebijakan tentang tanggung jawab bisnis (Siltaoja and Onkila, 2013) dan representasi media mengenai etika perilaku (Barkemeyer et al., 2010).. Penelitian sebelumnya telah meneliti bagaimana perusahaan dapat bertindak secara penuh pertimbangan dalam masalah sosial, sambil menjaga lingkungan alam di luar hukum dan tanggung jawab sosial (Aguinis and Glavas, 2012; Frynas and Yamahaki, 2016; Heikkurinen and Mäkinen, 2016) selain itu perusahaan yang bertanggung jawab dipandang sebagai perusahaan yang merespon kebutuhan dan keinginan para pemangku kepentingan tidak hanya termasuk pemegang saham, tetapi juga pelanggan, pemasok, pemerintah, dan masyarakat (Bansal et al., 2015). Penelitian sebelumnya juga menyatakan bidang tanggung jawab perusahaan dengan melihat perspektif pesaing yang menantang pandangan klasik tentang penggabungan strategi dan tanggung jawab secara bersama-sama perspektif klasik dan pesaing disintesis untuk membentuk perspektif *integrative* (Heikkurinen, 2018). Oleh karena itu, tim Pengabdian kepada Masyarakat bermaksud untuk membagikan ilmu yang telah kami dapatkan dari pendidikan kami kepada mahasiswa atau masyarakat umum dalam bentuk kegiatan Webinar atau Web-seminar. Webinar merupakan sebuah kegiatan seminar yang dilakukan melalui situs web atau aplikasi berbasis internet. Teknik seminar ini memungkinkan pembicara membagikan materi melalui media elektronik maupun internet. Dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini, tim PkM mengambil topik mengenai *professional ethics and social responsibility in hospitality industry*..

Menurut Sidharta, Etika profesi adalah sikap etis sebagai bagian integral. Hanya pengembangan profesi yang bersangkutan sendiri yang dapat.. (Sidharta, 2015). Bagi Wibisono,

CSR bisa didefinisikan selaku: Tanggung jawab industri kepada para pemangku kepentingan buat berlaku etis..(Wibisono, 2007). Bisa dikatakan kalau CSR merupakan kewajiban industri dalam menaati peraturan pemerintah yang tercantum dalam undang- undang serta membagikan akibat positif terhadap warga dekat baik dari segi area serta pembangunan berkepanjangan.Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat kali ini akan mengajarkan kepada masyarakat maupun mahasiswa mengenai *Professional Ethics* dan *Social Responsibilities for Hospitality and Tourism* agar dapat menambah pengetahuan, keterampilan dalam menjalankan profesinya. Di tengah pandemic COVID-19 ini, sangat penting untuk mempersiapkan diri untuk memasuki dunia professional terutama bidang perhotelan dan pariwisata di era New Normal. Di dalam era new normal, penting bagi sumber daya manusia mempersiapkan dirinya memasuki era yang baru ini, karena adanya perubahan besar-besaran yang terjadi dalam bidang perhotelan dan pariwisata di dalam *Professional Ethics* dan tanggung jawab sosial, dari bagaimana cara *handle guest*, dan lain-lain dikarenakan dalam era new normal ini wajib bisa menguasai sebagian isu dalam etika bisnis khususnya bidang perhotelan serta pariwisata meliputi etika manajemen sumber energi manusia, etika pemasaran, etika penciptaan, etika teknologi yang dikala ini jadi atensi terbanyak dari industri kepada warga sudah ditingkatkan ialah dengan kenaikan kepekaan serta kepedulian terhadap area serta permasalahan etika. Etika Bisnis serta Tanggung Jawab Sosial Industri(CSR) ialah kunci keberlanjutan industri dalam jangka panjang. Keduanya merupakan 2 perihal yang sama berarti yang dicoba oleh industri ataupun bisnis yang lain.. (Kristianto, 2020).

Melihat hal ini, tim Pengabdian kepada Masyarakat membuat PkM dengan bentuk Webinar mengenai Pengenalan dan Pelatihan mengenai Pengenalan dan Pelatihan mengenai *Professional Ethics* dan *Social Responsibilities for Hospitality and Tourism* untuk mempersiapkan sumber daya manusia untuk memasuki dunia professional terutama bidang perhotelan dan pariwisata di era New Normal ini. Menjawab situasi dan permasalahan di atas, Divisi Pengabdian kepada Masyarakat mengadakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dalam bentuk kegiatan Webinar mengenai Pengenalan dan Pelatihan mengenai *Professional Ethics* dan *Social Responsibilities for Hospitality and Tourism*. Yang diharapkan melalui acara Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah peserta dapat menambah pengetahuan mengenai *Professional Ethics* dan *Social Responsibilities* agar dapat mempersiapkan diri untuk memasuki dunia professional terutama bidang perhotelan dan pariwisata di era New Normal ini

METODE

Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat akan berupa *webinar* mengenai Pengenalan dan Pelatihan mengenai *Professional Ethics* dan *Social Responsibilities for Hospitality and Tourism* yang akan dilaksanakan secara online menggunakan aplikasi *zoom meeting*. Para Mahasiswa dan masyarakat umum yang hadir akan diberikan akses materi dalam bentuk Powerpoint *infographic* yang akan menjadi pegangan peserta *webinar* dalam menyimak dan belajar mengenai Pengenalan dan Pelatihan mengenai *Professional Ethics* dan *Social Responsibilities* di Industri Perhotelan dan Pariwisata serta juga tim dari divisi Pengabdian kepada Masyarakat akan mempresentasikan materi power point dan akan ada dosen sebagai pembicara yang menjelaskan mengenai materi serta ada juga pembicara atau narasumber undangan yaitu Bapak I Gede Ardika, dan terdapat sesi tanya jawab. Topik yang dinaikkan oleh penulis diharapkan bisa berguna buat menaikkan inovasi untuk warga universal dan mahasiswa di segala Indonesia di tengah pandemic COVID- 19 ini, buat partisipan bisa menaikkan pengetahuan etika profesi dan tanggung jawab sosial supaya bisa mempersiapkan diri ataupun sumber energi manusia buat merambah dunia professional paling utama bidang perhotelan serta pariwisata di masa New normal ini. Pariwisata etis

atau pariwisata yang bertanggung jawab berarti harus mampu berpikir mengenai konsekuensi tindakan jika kita sebagai wisatawan di lingkungan masyarakat lokal dan ekonomi lokal. Dilema etika merupakan situasi moral di mana pilihan harus dibuat diantara dua alternatif yang sama sekali tidak diinginkan. Dilema muncul dari berbagai sumber perilaku atau sikap. Program Pariwisata Berkelanjutan One Planet bertujuan untuk meningkatkan dampak pembangunan berkelanjutan dari sektor pariwisata pada tahun 2030 dengan mengembangkan, mempromosikan dan meningkatkan praktik konsumsi dan produksi yang berkelanjutan yang sekaligus mendorong penggunaan sumber daya alam yang efisien, menghasilkan limbah yang sedikit dan mengatasi tantangan perubahan iklim dan keanekaragaman hayati. (*biodiversity*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 3 Agustus 2020 secara daring dalam bentuk webinar pada jam 08.00 WIB Tim Panitia PkM memulai penjelasan dengan pembicara atau narasumber dan mempersiapkan segala material yang dibutuhkan untuk menyampaikan materi pelatihan, mulai dari powerpoint dan video penjelasan materi. Pada pukul 8.30 WIB para peserta mulai memasuki ruangan webinar dan panitia akan mempersilahkan peserta untuk masuk/*accept* ke dalam ruangan webinar Setelah seluruh peserta berkumpul, acara PKM dibuka dengan MC, lalu kata sambutan dari Bapak Rektor Universitas Pelita Harapan. Acara berlangsung kondusif dibawakan oleh dua MC dari Mahasiswa Universitas Pelita Harapan serta moderator. Selanjutnya penjelasan materi disampaikan oleh Para Dosen dari Program Studi Pengelolaan Pelita Harapan dan Narasumber atau pembicara dari luar yaitu Bapak I Gede Ardika. Tanggung jawab sosial diperlukan karena tanggung jawab terhadap lingkungan atau masyarakat melalui berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan lingkungan dan sekaligus meningkatkan kehidupan masyarakat hingga proses pembangunan ekonomi meningkat dan juga untuk pariwisata berkelanjutan. Setelah sesi penjelasan diadakan sesi tanya jawab dengan pembicara atau narasumber. Setelah sesi tanya-jawab peserta di persilahkan untuk mengisi kuesioner. Kegiatan Pkm ditutup dengan kata penutup dari Tim panitia dan Ketua Tim Pelaksana. Lalu dilanjutkan dengan sesi foto bersama dalam aplikasi Zoom..

PEMBAHASAN

Untuk menilai keberhasilan acara dan luaran yang tercapai dari acara Pengenalan dan Pelatihan mengenai Professional Ethics dan Social Responsibilities for Hospitality and Tourism ini telah disebarakan kuesioner dengan menggunakan skala Likert kepada --responden. Dengan skala 1-5, yaitu 1= Sangat Kurang, 2 = Kurang Baik, 3 = Cukup Baik, 4 = Agak Baik, 5 = Baik dan 6 = Sangat Baik. Berikut ini adalah pembahasan hasil kuesioner:

Tabel 1. Hasil Kuesioner 1

| Pertanyaan | Jawaban | Jumlah |
|-----------------------------------|---------------|--------|
| Kepuasan Peserta dengan acara PKM | Sangat baik | 185 |
| | Baik | 114 |
| | Agak baik | 21 |
| | Cukup baik | 2 |
| | Kurang baik | 1 |
| | Sangat kurang | 0 |
| | Total | 323 |

Sumber : Hasil Olahan Data (2020)

Tabel 1 dapat dijelaskan 185 responden menjawab Sangat Baik, 114 peserta menjawab Baik, 21 peserta menjawab Agak Baik, 2 peserta menjawab Cukup Baik, dan 1 peserta menjawab Kurang Baik. Dari analisis di atas ditunjukkan bahwa para peserta cukup puas dengan kegiatan PkM yang diadakan..

Tabel 2. Hasil Kuesioner 2

| Pertanyaan | Jawaban | Jumlah |
|--|----------------|---------------|
| Materi yang disampaikan sudah relevan atau sesuai dengan kebutuhan peserta | Sangat baik | 191 |
| | Baik | 107 |
| | Agak baik | 21 |
| | Cukup baik | 3 |
| | Kurang baik | 1 |
| | Sangat kurang | 0 |
| | Total | 323 |

Sumber : Hasil Olahan Data (2020)

Tabel 2 dapat dijelaskan Sebanyak 191 responden menjawab Sangat baik, 107 responden merespon Baik, 21 peserta merespon Agak Baik, 3 peserta merespon Cukup Baik dan 1 menjawab Sangat Kurang. Dari analisis di atas menunjukkan bahwa peserta terbanyak berada di sangat baik dan baik yang berarti materi yang disampaikan sudah relevan atau sesuai dengan kebutuhan peserta pada masa ini.

Tabel 3. Hasil Kuesioner 3

| Pertanyaan | Jawaban | Jumlah |
|---|----------------|---------------|
| Penilaian terhadap material dan teknik penyajian isi materi yang baik; mudah dimengerti dan diimplementasikan | Sangat baik | 183 |
| | Baik | 106 |
| | Agak baik | 29 |
| | Cukup baik | 4 |
| | Kurang baik | 1 |
| | Sangat kurang | 0 |
| | Total | 323 |

Sumber : Hasil Olahan Data (2020)

Tabel 3 dapat dijelaskan 183 responden merespon Sangat Baik, 106 peserta memberi respon Baik, 29 responden memberi respon Agak Baik, 4 peserta memberi respon Cukup Baik dan 1 merespon Kurang Baik. Dari analisis di atas menunjukkan bahwa pemateri dapat mempresentasikan isi materi dengan baik, dan mudah dimengerti.

Tabel 4. Hasil Kuesioner 4

| Pertanyaan | Jawaban | Jumlah |
|--|----------------|---------------|
| Penilaian terhadap moderator, moderator dapat membawakan webinar dengan baik | Sangat baik | 189 |
| | Baik | 103 |
| | Agak baik | 29 |
| | Cukup baik | 1 |
| | Kurang baik | 1 |
| | Sangat kurang | 0 |
| | Total | 323 |

Sumber : Hasil Olahan Data (2020)

Tabel 4 dapat dijelaskan 189 peserta merespon Sangat Baik, 103 responden menjawab Baik, 29 responden merespon Agak Baik, 1 peserta menjawab Cukup Baik dan 1 merespon Kurang Baik. Dari analisis di atas menunjukkan bahwa moderator telah membawakan webinar dengan baik dan menarik

Tabel 5. Hasil Kuesioner 5

| Pertanyaan | Jawaban | Jumlah |
|---|----------------|---------------|
| Penilaian terhadap panitia dalam kegiatan ini | Sangat baik | 188 |
| | Baik | 104 |
| | Agak baik | 27 |
| | Cukup baik | 4 |
| | Kurang baik | 0 |
| | Sangat kurang | 0 |
| | Total | 323 |

Sumber : Hasil Olahan Data (2020)

Tabel 5 dapat dijelaskan 188 responden merespon Sangat Baik, 104 peserta merespon Baik, 27 peserta merespon Agak Baik, 4 peserta merespon Cukup Baik. Dari analisis di atas dihasilkan bahwa para peserta sudah cukup puas dengan pelayanan panitia.

Tabel 6. Hasil Kuesioner 6

| Pertanyaan | Jawaban | Jumlah |
|--|----------------|---------------|
| Alokasi waktu penyampaian materi mencukupi | Sangat baik | 176 |
| | Baik | 112 |
| | Agak baik | 30 |
| | Cukup baik | 4 |
| | Kurang baik | 0 |
| | Sangat kurang | 1 |
| | Total | 323 |

Sumber : Hasil Olahan Data (2020)

Tabel 6 dapat dijelaskan 176 responden merespon Sangat Baik, 112 responden merespon Baik, 30 peserta merespon Agak Baik, 4 peserta memberi respon Cukup Baik dan 1 menjawab Sangat Kurang. Dari analisis di atas menunjukkan bahwa alokasi waktu ataupun durasi buat penyampaian modul sudah memadai serta cocok.

Tabel 7. Hasil Kuesioner 7

| Pertanyaan | Jawaban | Jumlah |
|--|----------------|---------------|
| Penilaian terhadap kegiatan Workshop yang diadakan secara online melalui aplikasi ZOOM | Sangat baik | 177 |
| | Baik | 104 |
| | Agak baik | 36 |
| | Cukup baik | 4 |
| | Kurang baik | 2 |
| | Sangat kurang | 0 |
| | Total | 323 |

Sumber : Hasil Olahan Data (2020)

Tabel 7 dapat dijelaskan 177 peserta merespon Sangat Baik, 104 orang memberi respon Baik, 36 responden menjawab Agak Baik, 4 orang menjawab Cukup Baik, dan 2 orang menjawab Kurang Baik. Dari analisis di atas ditunjukkan bahwa kegiatan PkM dan *Workshop* yang dilaksanakan secara daring berjalan dan mendapatkan respon yang baik.

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kegiatan berlangsung dengan baik dan lancar dan peserta mendapatkan manfaat dari pelaksanaan pelatihan secara daring. Saran untuk keberlangsungan kegiatan pengabdian masyarakat yang serupa di masa yang akan datang adalah melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat secara offline agar dapat lebih memahami seluruh materi yang disampaikan dan dalam penggunaan ZOOM dalam kegiatan pelatihan online pastikan bahwa anggota multimedia dapat mengoperasikan Zoomnya dengan benar agar tidak terjadi kesalahan dalam memutar video/ppt. Serta pengetahuan pemateri yang harus diperluas agar dapat menjawab setiap pertanyaan yang ditanyakan seputar topik pelatihan. Dengan webinar ini para peserta dapat mendapatkan gambaran mengenai etika profesi dan tanggung jawab sosial di dunia perhotelan dan pariwisata serta dapat mengaplikasikannya di dunia professional. Karena menurut tim Pengabdian kepada Masyarakat, pada kondisi pandemi seperti alangkah baiknya jika sebagai individu mempersiapkan diri sebelum memasuki era new normal dimana harus beraktivitas atau bekerja di keadaan/era baru. Sehingga, tim Pengabdian kepada Masyarakat ingin menyalurkan pengetahuan dan gambaran kepada generasi muda mengenai Etika Profesi dan Tanggung Jawab Sosial di Industri Perhotelan dan Pariwisata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada LPPM UPH, semua pihak yang telah mendukung terlaksananya kegiatan ini, yang tercatat di LPPM UPH dengan nomor **PM-123-M/FPar/VII/2020**

DAFTAR REFERENSI

- Aguinis, H. And Glavas, A. (2012). *What We Know And Don't Know About Corporate Social Responsibility A Review And Research Agenda*, *Journal Ofmanagement*, Vol. 38 No. 4, Pp. 932-968. doi: 10.1177/014920631143607
- Bansal, P., Jiang, G.F. And Jung, J. C. (2015). *Managing Responsibly In Tough Economic Times: Strategic And Tactical CSR During The 2008-2009 Global Recession*, *Long Range Planning*, Vol. 48 No. 2, Pp. 69-79. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2014.07.002>
- Barkemeyer, R., Holt, D., Figge, F. And Napolitano, G. (2010). *A Longitudinal And Contextual Analysis Of Media Representation Of Business Ethics*, *European Business Review*, Vol. 22 No. 4, Pp. 377-396.
- Frynas, J.G. And Yamahaki, C. (2016). *Corporate Social Responsibility: Review And Roadmap Of Theoretical Perspectives*, *Business Ethics: A European Review*, Vol. 25 No. 3, Pp. 258-285.
- Garcia-Sanchez, I.M., Cuadrado-Ballesteros, B. And Frias-Aceituno, J. V. (2016). *Impact Of The Institutional Macro Context On The Voluntary Disclosure Of CSR Information*, *Long Range Planning*, Vol. 49 No. 1, Pp. 15-35.
- Heikkurinen, P. And Mäkinen, J. (2016). *Synthesising Corporate Responsibility On Organisational And Societal Levels Of Analysis: An Integrative Perspective*, *Journal Ofbusiness Ethics*, Vol. 1-19. <http://doi.org/10.1007%2Fs10551-016-3094-x>
- Heikkurinen, P. (2018). *Strategic Corporate Responsibility: A Theory Review And Synthesis*. *Journal Of Global Responsibility*, 9(4), 388–414. <https://doi.org/10.1108/Jgr-06-2018-0020> <https://doi.org/10.1108/Jgr-06-2018-0020>
- Kristianto, P. L. (2020). *Etika Bisnis Dan Tanggungjawab Sosial Perusahaan*. 68–70.
- Sidharta, B. A. (2015). *Etika Dan Kode Etik Profesi Hukum*. *Veritas Et Justitia*, 1(1), 220–249. <https://doi.org/10.25123/Vej.1423>
- Siltaoja, M.E. And Onkila, T. J. (2013). *Business In Society Or Business And Society: The Construction Of Business–Society Relations In Responsibility Reports From A Critical*

Discursive Perspective”, Business Ethics: A European Review, Vol. 22 No. 4, Pp. 357-373.

Toppinen, A. And Korhonen-Kurki, K. (2013). *Global Reporting Initiative And Social Impact In Managing Corporate Responsibility: A Case Study Of Three Multinationals In The Forest Industry”, Business Ethics: A European Review, Vol. 22 No. 2, Pp. 202-217.* <https://doi.org/10.1111/beer.12016>

Vitell, S. J. (1999). How Important Are Ethics And Social Responsibility ? *European Journal Of Marketing*, 35(1), 133–152. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bsh&AN=5475798&site=ehost-live>

Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR : Corporate Social Responsibility.* Fascho Pub.