

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan umumnya mendasarkan perencanaan tujuan yang hendak dicapai di masa depan dengan perilaku karyawan yang sesuai dan diharapkan perusahaan dalam mewujudkan tujuan. Karyawan merupakan komponen penting perusahaan dalam mencapai tujuan, perilaku baik karyawan dalam menjalankan tanggung jawab di perusahaan merupakan salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan untuk memperoleh kinerja karyawan yang diharapkan.

Menurut Robbins (2002) kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Kesiapan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas mengenai pekerjaannya di perusahaan. Tanggung jawab perusahaan terhadap karyawan salah satunya adalah memberikan pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya, dengan cara itu akan membawa perusahaan memperoleh kinerja karyawan yang diharapkan.

Kinerja karyawan di suatu perusahaan disebabkan dari beberapa faktor, diantara faktor-faktor tersebut dapat berdampak pada kinerja yang baik atau kinerja yang memburuk. Etika kerja, konflik kerja dan dukungan sosial merupakan ketiga faktor yang berdampak pada kinerja karyawan di suatu perusahaan.

Menurut Kakabadse (2002) etika adalah penerapan perilaku baik dari individu kepada lingkungan berupa hubungan sosial yang baik dengan menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan norma-norma, aturan dan budaya yang berlaku pada lingkungan masyarakat. Memperoleh sumber daya manusia yang memiliki etika kerja yang baik merupakan harapan bagi setiap perusahaan untuk menunjang kinerja. Etika merupakan salah satu penilaian yang sangat diperhatikan bagi karyawan di setiap perusahaan. Etika kerja yang perlu diperhatikan adalah etika kerja dengan atasan, etika kerja dengan klien, etika kerja antar sesama karyawan, etika kerja dengan bawahan dan etika-etika kerja lain yang sesuai dengan norma atau nilai-nilai yang telah ada di perusahaan. Etika kerja yang telah ditentukan, apabila dilanggar maka karyawan akan memperoleh sanksi tegas dari perusahaan. Perusahaan harus memberikan sanksi tegas, karena dengan sanksi yang diberikan pihak perusahaan kepada karyawan yang melanggar etika kerja yang telah ditentukan akan membuat jera para karyawan yang melanggar.

Selain etika kerja yang perlu diperhatikan untuk memperoleh kinerja karyawan yang diharapkan perusahaan adalah memperhatikan konflik kerja yang ada di perusahaan. Konflik kerja merupakan sesuatu yang sering terjadi di perusahaan, banyak faktor yang menyebabkan konflik kerja terjadi. Konflik kerja dapat

berpengaruh positif, juga dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Konflik kerja yang berpengaruh positif artinya bahwa konflik kerja dapat dikendalikan dengan baik oleh karyawan, sebaliknya jika konflik kerja berpengaruh negatif artinya bahwa konflik kerja yang dialami oleh karyawan tidak dapat dikendalikan dengan baik oleh karyawan.

Menurut Antonius (2002) konflik adalah suatu tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain dimana hal ini dapat terjadi antar kelompok masyarakat ataupun dalam hubungan antar pribadi. Karyawan yang dapat mengendalikan konflik secara baik dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut termotivasi dengan adanya konflik. Konflik yang ada membuat karyawan tersebut lebih giat dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Karyawan yang tidak dapat mengendalikan konflik dengan baik maka akan berdampak pada menurunnya kinerja di perusahaan serta rasa tanggung jawab yang mulai tidak sepenuhnya dirasakan oleh karyawan untuk bekerja di perusahaan.

Perusahaan harus berperan dalam menyelesaikan konflik kerja yang ada, menyelesaikan konflik yang ada dapat dengan cara memberikan mediasi kepada karyawan untuk menyelesaikan konflik yang ada di perusahaan yang berasal dari individu, antar individu, individu antar kelompok, kelompok dengan kelompok maupun departemen dengan departemen. Sebagaimana telah diketahui bahwa setiap individu dalam suatu unit kerja atau organisasi memiliki kepentingan yang berbeda-beda serta terdapat persaingan pribadi yang tidak tampak. Perbedaan

kepentingan serta persaingan itu merupakan awal terjadinya konflik, sementara itu konflik sendiri tidak dapat dihindari dan pasti akan muncul. Munculnya konflik dalam suatu organisasi tersebut bukan merupakan tanda-tanda kelemahan dari suatu organisasi.

Selain etika kerja dan konflik kerja yang perlu diperhatikan perusahaan untuk memperoleh kinerja karyawan yang diharapkan perusahaan adalah dukungan sosial. Dukungan sosial yang positif akan berdampak pada kinerja karyawan, sebaliknya jika dukungan sosial bersifat negatif yang diperoleh karyawan maka akan berdampak juga pada kinerja karyawan di perusahaan.

Menurut Pierce (2000) dukungan sosial sebagai sumber emosional, informasional atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi sehari-hari dalam kehidupan. Dukungan sosial yang diberikan kepada karyawan akan memberikan hal positif bagi kinerja karyawan di perusahaan. Karyawan siap menghadapi segala permasalahan, pada permasalahan pekerjaan dan tanggung jawab yang ada di perusahaan. Karyawan akan lebih merasa yakin dan percaya bahwa pekerjaan yang dilakukannya adalah sesuai dan benar.

Dukungan sosial dapat berasal dari keluarga dan lingkungan kerja karyawan, dari dukungan sosial yang diterima karyawan maka karyawan akan lebih bersemangat dan giat dalam bekerja untuk menyelesaikan pekerjaan di perusahaan. Setelah memperhatikan ketiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, maka besar harapan perusahaan agar dapat memiliki sumber daya manusia yang diharapkan.

Pada Hotel Nusantara, perusahaan yang berlokasi di JL. Soekarno Hatta No. 50 Sukabumi Indah Kecamatan Sukabumi Bandar Lampung, bergerak dalam bidang jasa penginapan kamar hotel ini dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang baik untuk dapat memperoleh kinerja yang diharapkan. Hal terpenting yang harus diperhatikan adalah memiliki etika kerja yang baik karena hotel merupakan pelayanan jasa penginapan kamar dilihat dari pelayanan karyawannya terhadap tamu yang datang untuk menginap di kamar Hotel Nusantara.

Pengarahan serta pengawasan yang kurang diberikan terhadap karyawan mengenai etika kerja membuat para karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung tidak memperhatikan etika kerja mereka, padahal etika kerja karyawan harus selalu dilaksanakan. Norma, tata krama, dan perilaku harus dijaga baik oleh seluruh karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung. Tanggung jawab atas kewajiban yang ada di dalam bekerja adalah salah satu etika yang harus diterapkan karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung, selain itu etika kepada antar sesama karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung dan juga kepada tamu hotel yang datang seperti menerapkan norma/nilai-nilai, tata krama, dan perilaku yang baik harus diterapkan seluruh karyawan.

Selain itu Hotel Nusantara Bandar Lampung juga memperhatikan sumber daya manusia perusahaan, karyawan harus dapat menyelesaikan konflik kerja yang ada. Konflik kerja yang terdapat pada Hotel Nusantara Bandar Lampung adalah

konflik individu, konflik antar individu, dan konflik antar departemen. Terdapat karyawan yang memiliki konflik individu yang berakibat pada kinerja yang memburuk, yang dilakukan pihak perusahaan adalah memotivasi karyawan tersebut agar dapat bekerja secara maksimal dan konflik yang ada dapat diselesaikan serta dapat menghasilkan kinerja yang sesuai diharapkan. Konflik antar individu merupakan konflik yang sering terjadi pada karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung, salah satu cara yang dilakukan adalah mediasi antar individu untuk dapat menyelesaikan konflik antar individu yang terjadi. Selain konflik individu dan konflik antar individu konflik yang pernah terjadi yaitu konflik antar departemen, akan tetapi konflik yang ada dapat diselesaikan dengan baik dan kurangnya komunikasi adalah penyebab faktor utama.

Selain etika kerja dan konflik kerja yang perlu diperhatikan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung yaitu dukungan sosial terhadap karyawan. Hotel Nusantara Bandar Lampung menginginkan karyawan yang bekerja memiliki dukungan sosial yang positif agar dapat berdampak positif bagi keberlangsungan dalam melaksanakan tanggung jawab yang telah diberikan, akan tetapi permasalahan yang ada adalah dukungan sosial yang berasal dari keluarga yang menjadi masalah besar perusahaan. Dukungan yang berasal dari keluarga bersifat negatif disebabkan jam kerja karyawan yang dinilai kurang baik bagi pola hidup, karena jam kerja karyawan terdapat jam kerja pada malam hari dan sebagian keluarga karyawan berpendapat akan berdampak pada kesehatan.

Etika kerja, konflik kerja, dan dukungan sosial memiliki hubungan satu sama lain dalam meningkatkan kinerja karyawan. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka Hotel Nusantara Bandar Lampung memilih sumber daya manusia yang memiliki etika kerja yang baik. Selain itu dapat mengendalikan dan menyelesaikan konflik kerja secara baik, serta dukungan sosial yang berasal dari lingkungan sekitar terhadap karyawan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja.

Hotel Nusantara Bandar Lampung memiliki 19 peraturan mengenai etika kerja karyawan yang wajib dipatuhi oleh seluruh karyawan mengenai etika kerja kepada tamu hotel, etika kerja antar sesama karyawan, dan etika kerja di dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan yang ada. Sopan dan santun di dalam bekerja perlu diperhatikan seluruh karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung untuk menunjang kinerja perusahaan.

Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan merupakan hal yang perlu diperhatikan seluruh karyawan serta menjalin hubungan baik dengan tamu hotel, antar sesama karyawan merupakan etika yang wajib dilaksanakan. Penulis telah meletakkan tabel etika kerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung tahun 2015 pada lampiran 3. Selain data etika kerja, data konflik kerja telah penulis peroleh dari Hotel Nusantara Bandar Lampung.

Berikut ini adalah Tabel 1 konflik kerja karyawan yang terjadi pada Hotel

Nusantara Bandar Lampung Tahun 2015:

**Tabel 1. Konflik Kerja Karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung Tahun 2015**

Konflik Kerja	Keterangan
Konflik individu	Konflik individu disebabkan permasalahan pribadi karyawan Hotel Nusantara yang ikut serta di dalam menjalankan pekerjaan seperti masalah keluarga karyawan yang berpengaruh pada pikiran karyawan pada akhirnya berpengaruh dalam menjalankan pekerjaan dan berdampak pada kinerja. <i>Manager</i> Hotel Nusantara memberikan pengarahan serta motivasi kepada karyawan agar permasalahan keluarga tidak ikut serta dalam bekerja.
Konflik antar individu	Konflik antar individu adalah konflik yang sering terjadi pada Hotel Nusantara, disebabkan persaingan dan kepentingan pribadi antar karyawan yang ikut serta dalam bekerja. Sering mediasi dilakukan agar konflik yang terjadi antar individu dapat diselesaikan agar tidak berdampak pada kinerja di perusahaan.
Konflik antar departemen	Konflik yang terjadi antar departemen disebabkan karena kurangnya kerjasama dan kurangnya komunikasi antar departemen. Konflik antar departemen pernah dialami Hotel Nusantara, akan tetapi konflik ini dapat diselesaikan dengan baik.

Sumber: Hotel Nusantara Bandar Lampung, 2015

Pada Tabel 1 bahwa konflik terjadi karena faktor komunikasi yang kurang antara satu sama lain, permasalahan yang ada ikut serta di dalam bekerja serta persaingan



dan juga kepentingan pribadi yang menyebabkan. Konflik yang ada dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, tetapi konflik tersebut tidak sampai mengganggu pencapaian kinerja perusahaan.

Berikut ini adalah Tabel 2 dukungan sosial terhadap karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung Tahun 2015:

**Tabel 2. Dukungan Sosial Karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung Tahun 2015**

Dukungan Sosial	Keterangan
Manajer/Atasan	Manajer Hotel Nusantara selalu memberikan <i>support</i> , motivasi terhadap karyawan Hotel Nusantara dan karyawan senior selalu memberikan dukungan sosial terhadap junior seperti motivasi dan dukungan lainnya.
Keluarga	Dukungan keluarga bersifat positif atau negatif. Dukungan yang bersifat negatif disebabkan jam kerja karyawan yang bekerja pada jam kerja malam hari yang menyebabkan pola hidup yang kurang baik, sedangkan dukungan yang bersifat positif salah satunya seperti keluarga yang mengantarkan karyawan Hotel Nusantara bekerja dan menjemput kembali setelah bekerja.
Lingkungan karyawan, teman, kerabat.	Dukungan yang berasal dari lingkungan karyawan, teman, kerabat bersifat positif kepada karyawan dalam bekerja di Hotel Nusantara, dukungan yang diberikan berupa perhatian dan bantuan seperti masukan atau berbagi pengalaman dalam bekerja.

Sumber: Hotel Nusantara Bandar Lampung, 2015

Pada Tabel 2 merupakan dukungan sosial yang diperoleh karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung. Bahwa dukungan sosial yang diperoleh karyawan

yang berasal dari *Manager*, keluarga dan lingkungan karyawan, teman, kerabat berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Nusantara Bandar Lampung.

Berikut ini adalah Tabel 3 kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung Tahun 2015:

**Tabel 3. Kinerja Karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung Tahun 2015**

Kinerja	Keterangan
Kualitas	Kualitas yang dimiliki karyawan Hotel Nusantara seperti memiliki kemampuan bahasa Inggris yang baik serta memiliki tata bahasa yang baik untuk dapat memberikan pelayanan kepada tamu hotel.
Ketepatan waktu	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan datang tepat waktu merupakan salah satu yang diutamakan Hotel Nusantara. Karyawan yang melanggar ketepatan waktu dikenakan sanksi berupa peringatan dari atasan.
Tanggung jawab	Tanggung jawab karyawan Hotel Nusantara yaitu bekerja secara sungguh-sungguh dengan menghasilkan kinerja yang diharapkan berupa kualitas dalam bekerja serta disiplin kerja seperti tidak telat datang bekerja dan menyelesaikan pekerjaan yang ada. Peringatan dan sanksi juga pernah dilakukan Manager kepada karyawan Hotel Nusantara.

Sumber: Hotel Nusantara Bandar Lampung, 2015

Pada Tabel 3 merupakan kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung. Kualitas karyawan adalah faktor penting bagi Hotel Nusantara Bandar Lampung selain itu ketepatan waktu merupakan kedisiplinan yang harus dilaksanakan karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung dalam bekerja. Selain itu tanggung jawab adalah jiwa yang harus dimiliki seluruh karyawan dalam

bekerja, agar dapat menghasilkan tanggung jawab pekerjaan yang ada secara baik pada Hotel Nusantara Bandar Lampung.

Berikut ini adalah Tabel 4 pencapaian kinerja Hotel Nusantara Bandar Lampung Tahun 2015:

**Tabel 4. Pencapaian kinerja Hotel Nusantara Bandar Lampung Tahun 2015**

No	Pencapaian Kinerja Hotel Nusantara Bandar Lampung	Keterangan
1.	Menjadi hotel bintang tiga terbaik dan terfavorit masyarakat di wilayah Bandar Lampung.	Pencapaian target-target kinerja perusahaan tidak sepenuhnya berhasil. Penggunaan kamar hotel setiap bulan berkisar 80 kamar dengan persentase 50%-60%. Faktor yang menyebabkan hal itu terjadi karena persaingan hotel di Bandar Lampung yang begitu ketat, disebabkan juga karena Hotel Nusantara sebagai hotel bintang tiga bersaing dengan banyaknya hotel bintang empat yang berada di wilayah Bandar Lampung.
2.	Memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel.	Seluruh target-target pencapaian kinerja secara maksimal telah dilakukan. Memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh tamu merupakan kinerja yang harus tetap dijalankan. Kinerja yang baik belum tentu mengantarkan perusahaan pada pencapaian kinerja secara maksimal. Target yang tercapai pada Hotel Nusantara berkisar antara 50%-60 % tidak mencapai angka 100%. Disebabkan persaingan antara hotel yang berada di wilayah Bandar Lampung, seperti Hotel Amalia, Hotel Grand Anugerah, dan hotel bintang empat lainnya yang merupakan pesaing Hotel Nusantara.

Sumber: Hotel Nusantara Bandar Lampung, 2015

Pada Tabel 4 bahwa pencapaian kinerja Hotel Nusantara Bandar Lampung tidak sepenuhnya tercapai, disebabkan dari berbagai faktor diantaranya persaingan antar hotel yang berada di wilayah Bandar Lampung. Persentase pencapaian kinerja

Hotel Nusantara Bandar Lampung berkisar antara 50%-60% tidak mencapai angka 100%. Hotel Nusantara Bandar Lampung harus dapat menerapkan strategi-strategi bisnis secara baik dan benar, agar perusahaan dapat memiliki keunggulan dari hotel lain yang terdapat di wilayah Bandar Lampung serta dapat memiliki konsumen yang sesuai diharapkan perusahaan.

Selain data etika kerja, konflik kerja, dukungan sosial, kinerja, dan pencapaian kinerja perusahaan yang telah penulis peroleh, data tingkat jabatan dan jumlah karyawan telah penulis peroleh dari Hotel Nusantara Bandar Lampung. Hotel Nusantara memiliki total karyawan 82 orang dari 27 tingkatan jabatan yang ada. Masing-masing karyawan menjalankan tugas serta tanggung jawab pekerjaan pada jabatan yang telah diduduki di Hotel Nusantara. Pada *top level* yaitu *General Manager* membawahi *Penasehat Hukum, Assistant Manager, Operations Manager, House Keeper, Front Office Manager, Marketing Manager, Chief Accounting, Personal Manager, Food and Beverage Manager, Chief Engeneering, Chief Security, Floor Supervisor and Laund Supervisor, Front Office Supervisor, Receptionist, Bell Boy, Sales Executive and Marketing Officer, Cost Control, General Cashier, Night Audit* dan seterusnya hingga tingkat jabatan yang terakhir yaitu *Security dan Intel Security*.

Pada uraian di atas bahwa terdapat tingkatan jabatan yang cukup banyak pada Hotel Nusantara Bandar Lampung, untuk memperoleh kerjasama antara *top level* hingga *low level* tidak mudah. Kerjasama yang baik antara *top level* hingga *low level* harus tetap dilaksanakan, karena kunci utama keberhasilan Hotel Nusantara

Bandar Lampung hingga dapat bertahan sebagai salah satu hotel bintang tiga hingga saat ini adalah kerjasama antara seluruh karyawan mulai dari *General Manager* hingga *Security*. Penulis telah meletakkan tabel tingkat jabatan dan jumlah karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung tahun 2015 pada lampiran 4.

Selain data-data di atas, data tingkat absensi karyawan telah penulis peroleh dari Hotel Nusantara Bandar Lampung. Tingkat absensi karyawan yang terdapat pada Hotel Nusantara Bandar Lampung setiap bulannya memiliki tingkat persentase yang berbeda-beda. Perbedaan persentase setiap bulannya mulai pada bulan September tahun 2014 hingga bulan Agustus tahun 2015 memiliki tingkat perbedaan yang tidak jauh berbeda. Tingkat persentase terendah dengan persentase 0,05% hingga tertinggi mencapai persentase 0,25%.

Rata-rata persentase tingkat absensi satu tahun terakhir adalah 0,09%. Toleransi absensi yang diberikan Hotel Nusantara Bandar Lampung kepada karyawan, apabila karyawan tidak hadir bekerja dikarenakan sakit atau izin untuk melaksanakan kegiatan yang tidak dapat ditinggalkan diluar kegiatan bekerja di Hotel Nusantara Bandar Lampung. Diluar dari keterangan sakit dan izin, perusahaan akan memberikan sanksi tegas kepada karyawan yang bolos. Sanksi tegas yang diberikan kepada karyawan yang bolos, agar karyawan tidak mengulangi dan melanggar aturan yang telah ada pada Hotel Nusantara Bandar Lampung, selain itu sanksi tegas juga dapat mendidik para karyawan agar dapat lebih disiplin dalam bekerja, menghargai aturan yang ada serta bertanggung jawab terhadap pekerjaannya pada Hotel Nusantara Bandar

Lampung. Penulis telah meletakkan tabel tingkat absensi karyawan yang terdapat pada Hotel Nusantara Bandar Lampung tahun 2014-2015 pada lampiran 5.

Pada penjelasan di atas diketahui bahwa terdapat kaitan erat antara etika kerja, konflik kerja, dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan. Pada pengamatan sementara, peneliti menemukan adanya tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Pada uraian di atas serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Etika Kerja, Konflik Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Etika kerja, konflik kerja, dan dukungan sosial merupakan komponen-komponen yang diperhatikan Hotel Nusantara Bandar Lampung terhadap karyawan. Masalah yang dihadapi Hotel Nusantara Bandar Lampung adalah mengenai etika kerja yang buruk, konflik kerja yang sering terjadi, dan dukungan sosial yang kurang diperoleh karyawan akan berdampak pada memburuknya kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung.

Permasalahan yang ada pada Hotel Nusantara Bandar Lampung mengenai etika kerja yaitu kurangnya perhatian *Manager* terhadap etika kerja karyawan membuat para karyawan tidak menjalankan etika kerja sesuai yang diharapkan

perusahaan, padahal etika kerja karyawan kepada tamu hotel, antar sesama karyawan dan juga bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada merupakan etika yang harus diterapkan secara baik oleh karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung.

Selain etika kerja masalah yang terdapat pada Hotel Nusantara Bandar Lampung adalah konflik kerja, terdapat 1 orang karyawan Hotel Nusantara memiliki konflik individu yang berakibat pada kinerja. *Manager* melakukan motivasi agar konflik yang ada dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu, konflik antar individu adalah konflik yang sering terjadi pada Hotel Nusantara Bandar Lampung, pada tahun 2015 sudah 2 kali mediasi antar karyawan dilakukan *Manager* agar konflik yang terjadi dapat diselesaikan dan tidak berdampak pada kinerja karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung. Konflik antar departemen juga pernah dialami Hotel Nusantara Bandar Lampung pada tahun 2013, akan tetapi konflik ini dapat diselesaikan dengan baik dan kurangnya komunikasi adalah faktor penyebabnya.

Selain etika kerja dan konflik kerja permasalahan yang ada yaitu dukungan sosial. Dukungan sosial karyawan berasal dari *Manager*/atasan, keluarga, dan lingkungan karyawan, teman, kerabat. Dukungan sosial yang bersifat negatif berasal dari keluarga, penyebab kurangnya dukungan sosial disebabkan oleh faktor jam kerja, karena jam kerja karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung ada yang terbagi bekerja pada malam hari. Sebagian keluarga karyawan Hotel Nusantara Bandar Lampung berpendapat bahwa bekerja malam hari akan berdampak pada pola

hidup yang kurang baik dan berdampak pada kesehatan dari anggota keluarga mereka yang bekerja di Hotel Nusantara Bandar Lampung.

Pada permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah etika kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung ?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung ?
3. Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung ?
4. Apakah etika kerja, konflik kerja, dan dukungan sosial secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah etika kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung.



3. Untuk mengetahui apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui apakah etika kerja, konflik kerja, dan dukungan sosial secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung.

### **1.3.2 Manfaat**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pembaca  
Membuktikan secara ilmiah bagaimana pengaruh etika kerja, konflik kerja, dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung.
2. Bagi Perusahaan  
Sebagai sumbangan pemikiran yang berguna bagi Hotel Nusantara Bandar Lampung tentang pengaruh etika kerja, konflik kerja, dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung.
3. Bagi Penulis  
Sebagai bahan referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian berikutnya tentang pengaruh etika kerja, konflik kerja, dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nusantara Bandar Lampung.