



Kontribusi Lingkungan Kerja Positif dalam Mendorong Pembentukan Karakter Etis Pegawai Hotel

Christina Anggreani^{1*}, Selly Ariestina², Nova Syahfitri³

¹⁻³Politeknik Pariwisata Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: anggreani.christina@gmail.com

Abstract. *Employees are not only considered as task executors, but also as representatives of hotel values and image. Character development such as integrity, empathy, and responsibility are top priorities in HR management. Hotel guests today do not only judge from the facilities, but also from the attitudes and behaviour of the staff. Sincere, polite, and empathetic service is a selling point that is influenced by the ethical character of employees. The purpose of this study was to determine the contribution of a positive work environment in encouraging the formation of ethical character of hotel employees. The informants in this study were 4 (four) people, namely employees who work at Grand Mercure Maha Cipta Medan Angkasa. The research method uses a qualitative method. The sampling technique is by using purposive sampling. The data collection method is by using observation, literature study and interview guidelines. Data analysis uses data analysis and theme analysis methods. The results of this study are: A positive work environment will play a role in forming ethical character because it provides a safe and supportive space for employees to develop into ethical individuals and are ready to provide excellent service for employee and guest satisfaction.*

Keywords: *Ethical Character; Hospitality Employees; Positive Work Environment; Service Quality; Work Ethics*

Abstrak. Pegawai tidak hanya dianggap sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai representasi nilai dan citra hotel. Pengembangan karakter seperti integritas, empati, dan tanggung jawab menjadi prioritas utama dalam manajemen SDM. Tamu hotel saat ini tidak hanya menilai dari fasilitas, tetapi juga dari sikap dan perilaku staf. Pelayanan yang tulus, sopan, dan penuh empati menjadi nilai jual tersendiri yang dipengaruhi oleh karakter etis pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi lingkungan kerja positif dalam mendorong pembentukan karakter etis pegawai hotel. Informan dalam penelitian ini adalah 4(empat) orang yaitu pegawai yang bekerja di Grand Mercure Maha Cipta Medan Angkasa. Metode penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan purposive sampling. Metode pengambilan data adalah dengan menggunakan observasi, studi pustaka dan pedoman wawancara. Analisis data menggunakan metode analisa data dan analisa tema. Hasil penelitian ini adalah : Lingkungan kerja positif akan berperan dalam membentuk karakter etis karena memberikan ruang yang aman dan suportif bagi pegawai untuk berkembang menjadi pribadi yang etis dan siap memberikan pelayanan prima untuk kepuasan karyawan dan tamu.

Kata kunci: Karakter Etis; Karyawan Hotel; Kualitas Pelayanan; Lingkungan Kerja Positif; Etika Kerja.

1. LATAR BELAKANG

Industri jasa perhotelan saat ini semakin berkembang dan menuntut kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan unggul tidak hanya dari segi teknis, cerdas tetapi juga wajib memiliki karakter etis yang kuat. Hal ini karena dunia perhotelan sangat mengedepankan pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan tamu dan bersifat personal.

Perilaku etis karyawan adalah salah satu indikator yang penting dalam menentukan keberhasilan layanan. Kejujuran, tanggung jawab, disiplin, sikap hormat, dan kepedulian terhadap sesama menjadi nilai-nilai karakter etis yang wajib dimiliki oleh pegawai hotel dalam menjalankan tugas.

Pada kenyataannya, tantangan terbesar adalah menjaga integritas dan etika di lingkungan kerja, karena sering terjadi praktik ketidakjujuran, sikap yang tidak profesional dan perilaku masih dipengaruhi oleh kondisi hati personal (mood), ada perbuatan yang kurang bertanggungjawab dalam menyelesaikan masalah. Hal ini harus menjadi sebuah perhatian yang serius, karena akan memberikan dampak negatif terhadap reputasi hotel dan kepuasan pelanggan. Selain itu mengakibatkan iklim kerja yang tidak sehat.

Industri perhotelan adalah bidang jasa yang bergantung pada kualitas pelayanan dan interaksi antar manusia. Dalam hal ini, perilaku etis dari seorang pegawai menjadi aspek yang rusial dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu, citra hotel, dan keberlangsungan bisnis. Pegawai yang memiliki karakter etis seperti kejujuran, tanggung jawab, dan integritas akan lebih mampu menjaga profesionalisme dan dipastikan mampu memberikan pelayanan yang unggul.

Pembentukan karakter etis tidak terjadi secara instan atau berdiri sendiri. Hal ini sejalan dengan teori pembelajaran sosial dari Bandura (1977) yang menyatakan bahwa perilaku manusia dipelajari melalui observasi terhadap lingkungan sosial, termasuk di tempat kerja. Karakter etis pegawai terbentuk dari hasil dari proses pembelajaran yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor yang memegang peran penting dalam proses pembentukan karakter etis adalah lingkungan kerja.

Lingkungan kerja tidak selamanya positif, kadangkala banyak permasalahan yang muncul dan mengakibatkan lingkungan kerja menjadi kurang baik dan nyaman. Lingkungan kerja yang positif ditandai oleh komunikasi yang terbuka, dukungan atasan, keadilan organisasi, serta hubungan rekan kerja yang harmonis yang nantinya dapat menciptakan iklim psikologis yang kondusif untuk proses tumbuhnya nilai-nilai etika dalam diri pegawai.

Industri perhotelan adalah bidang jasa yang bergantung pada kualitas pelayanan dan interaksi antar manusia. Dalam hal ini, perilaku etis dari seorang pegawai menjadi aspek yang rusial dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu, citra hotel, dan keberlangsungan bisnis. Pegawai yang memiliki karakter etis seperti kejujuran, tanggung jawab, dan integritas akan lebih mampu menjaga profesionalisme dan dipastikan mampu memberikan pelayanan yang unggul.

Pembentukan karakter etis tidak terjadi secara instan atau berdiri sendiri. Hal ini sejalan dengan teori pembelajaran sosial dari Bandura (1977) yang menyatakan bahwa perilaku manusia dipelajari melalui observasi terhadap lingkungan sosial, termasuk di tempat kerja. Karakter etis pegawai terbentuk dari hasil dari proses pembelajaran yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor yang memegang peran

penting dalam proses pembentukan karakter etis adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja tidak selamanya positif, kadangkala banyak permasalahan yang muncul dan mengakibatkan lingkungan kerja menjadi kurang baik dan nyaman. Lingkungan kerja yang positif ditandai oleh komunikasi yang terbuka, dukungan atasan, keadilan organisasi, serta hubungan rekan kerja yang harmonis yang nantinya dapat menciptakan iklim psikologis yang kondusif untuk proses tumbuhnya nilai-nilai etika dalam diri pegawai.

2. KAJIAN TEORITIS

Karakter Etis

Karakter etis merupakan kumpulan nilai dan sikap moral yang tercermin dalam perilaku individu dalam menjalankan perannya, termasuk dalam konteks pekerjaan. Karakter ini mencakup beberapa aspek yaitu kejujuran, tanggung jawab, integritas, keadilan, serta rasa hormat terhadap orang lain. Menurut Lickona (1996) dan Saiful et al. (2022), karakter etis terdiri dari tiga komponen utama, yaitu moral knowing (pengetahuan moral), moral feeling (perasaan terhadap nilai moral), dan moral action (tindakan berdasarkan nilai moral).

Karakter etis menjadi fondasi utama dalam membentuk perilaku profesional di dunia kerja. Karyawan yang memiliki karakter etis akan lebih mampu bertindak secara konsisten dengan nilai organisasi, menjaga integritas, serta memberikan pelayanan yang bertanggung jawab (Schwartz et al., 2001; Setyadi et al., 2025). Hal ini sangat penting dalam industri perhotelan, di mana karyawan dituntut untuk menunjukkan sikap etis dan memberikan pelayanan prima dalam setiap interaksi dengan tamu maupun rekan kerja.

Menurut Aisyah (2019) serta Bandura & Walters (1977) melalui Social Learning Theory, karakter dan perilaku etis dapat dibentuk melalui proses observasi, interaksi, dan keteladanan dalam lingkungan kerja sosial. Oleh karena itu, lingkungan organisasi memiliki peran penting dalam proses internalisasi nilai moral oleh karyawan. Teori pembelajaran sosial yang dikemukakan oleh Albert Bandura menekankan komponen kognitif seperti pemikiran, pemahaman, dan evaluasi. Teori ini menjadi jembatan antara pendekatan behavioristik dan kognitif, yang melibatkan perhatian, ingatan, dan motivasi (Bandura & Walters, 1977; Firmansyah & Saepuloh, 2022).

Teori ini menjelaskan bahwa perilaku manusia merupakan hasil interaksi timbal balik yang berkelanjutan antara proses kognitif, perilaku, dan pengaruh lingkungan.

Lingkungan Kerja Positif

Lingkungan kerja positif adalah kondisi kerja yang mampu menciptakan kenyamanan, keamanan psikologis, serta dukungan sosial bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Lingkungan ini ditandai dengan hubungan kerja yang harmonis, komunikasi terbuka, keadilan dalam perlakuan, serta dukungan dari atasan dan rekan kerja (Judge & Robbins, 2017).

Menurut Bakker & Demerouti (2007) serta Lestari & Sasmita (2025), lingkungan kerja yang sehat dan positif dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, kepuasan kerja, serta perilaku prososial. Dalam *Job Demands-Resources Model*, lingkungan kerja yang menyediakan sumber daya seperti umpan balik, pengakuan, dan otonomi akan mendorong motivasi intrinsik dan kinerja yang berkelanjutan.

Firmanto (2016) serta Jones & James (1979) melalui *Psychological Climate Theory* menyatakan bahwa persepsi karyawan terhadap kondisi psikologis lingkungan kerja memengaruhi sikap, komitmen, serta perilaku mereka, termasuk perilaku etis. Lingkungan kerja yang positif akan memperkuat nilai-nilai etika dan mendorong individu untuk bertindak sesuai dengan norma moral yang berlaku.

Teori *Job Demands-Resources (JD-R)* menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya pekerjaan (*job resources*) memiliki pengaruh yang berbeda terhadap stres dan motivasi kerja. *Job demands* mencakup aspek fisik, sosial, psikologis, atau organisasi yang membutuhkan usaha berkelanjutan dan dapat menimbulkan biaya fisiologis maupun psikologis (W. Lestari & Zamralita, 2017). Jika tuntutan terlalu tinggi, hal ini dapat menyebabkan stres seperti depresi dan *burnout*, terutama ketika karyawan tidak memiliki kemampuan untuk mengatasinya (Hidayati, 2024; Schaufeli & Bakker, 2004).

Psikologi Organisasi

Psikologi Industri dan Organisasi merupakan penerapan ilmu psikologi dalam dunia kerja. Istilah ini berasal dari *Industrial and Organizational Psychology*, di mana konsep “industri” mencakup organisasi maupun perusahaan (H. S. Lestari & Damayanti, 2024).

Psikologi Industri dan Organisasi adalah studi ilmiah mengenai perilaku, kognisi, emosi, motivasi, serta proses mental manusia dalam konteks organisasi atau industri. Bidang ini berfokus pada sistem kegiatan terkoordinasi dari sekelompok individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu struktur kepemimpinan tertentu (Wijono, 2010).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap dan menyajikan fakta, kondisi, variabel, serta fenomena yang terjadi selama proses penelitian secara apa adanya. Metode ini digunakan untuk meneliti fenomena dalam konteks alaminya, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pendekatan ini menekankan pemahaman terhadap individu atau organisasi secara menyeluruh, tanpa

memisahkannya ke dalam variabel atau hipotesis, melainkan sebagai bagian dari suatu kesatuan yang utuh (Sugiyono, 2021).

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Grand Mercure Maha Cipta Medan Angkasa yang berlokasi di Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu pelaksanaan penelitian adalah pada bulan Mei 2025. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan bukan secara kebetulan. Proses observasi dilakukan dengan mengamati kondisi yang sebenarnya tanpa adanya upaya sengaja untuk mempengaruhi, mengatur, atau memanipulasi keadaan (Nasution, 2010).
- 2) Wawancara adalah proses memperoleh informasi untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau informan, dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara (Nazir, 2011).
- 3) Studi pustaka dilakukan dengan menggunakan sumber-sumber literatur yang relevan dengan permasalahan penelitian guna memperoleh data sekunder.
- 4) Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa gambar atau catatan yang menggambarkan kondisi nyata serta situasi lingkungan sebagai media untuk diamati dan dianalisis lebih lanjut.

Menurut Sugiyono (2021), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sejalan dengan itu, Sugiyono (2013) menyatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang meliputi manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, maupun peristiwa yang menjadi sumber data dengan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Hotel Grand Mercure Maha Cipta Medan Angkasa.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan peneliti terhadap subjek yang dianggap sesuai dan representatif dengan tujuan penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah empat orang pegawai yang bekerja di Hotel Grand Mercure Maha Cipta Medan Angkasa.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan metode analisis naratif dan tematik, yang didasarkan pada data yang diperoleh dari hasil wawancara serta dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik lingkungan kerja positif di industri perhotelan

Karakter etis menjadi fondasi utama dalam membentuk perilaku profesional dalam dunia kerja khususnya di dunia hospitaliti perhotelan. Karakter etis ini merupakan kumpulan dari nilai dan sikap moral yang tercermin dalam perilaku individu dalam menjalankan perannya, termasuk didalamnya konteks pekerjaan. Integritas, empati, profesionalisme, disiplin, tanggungjawab, kerjasama tim dan saling menghargai adalah nilai moral dan etika yang wajib di miliki setiap pegawai hospitaliti. Integritas memiliki arti seseorang itu harus mampu untuk bersikap jujur, dapat dipercaya, dan konsisten dalam tindakan. Hal ini sangat penting untuk membangun kepercayaan antara rekan kerja, atasan, dan klien. Tanpa integritas, kredibilitas individu maupun perusahaan bisa rusak. Selain itu dibutuhkan empati yaitu kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan orang lain untuk membantu menciptakan hubungan kerja yang lebih humanis, meningkatkan komunikasi, serta menyelesaikan konflik secara bijaksana. Profesionalisme mengacu pada sikap dan perilaku kerja yang mencerminkan kompetensi, etika dan tanggung jawab.

Hal ini terlihat dari cara berpakaian, cara berkomunikasi, menyelesaikan tugas tepat waktu dan menghargai aturan organisasi. Kemampuan diri untuk mengatur diri dan patuh terhadap jadwal akan berpengaruh langsung terhadap produktivitas dan efisiensi, sehingga sikap disiplin adalah wajib dimiliki setiap pegawai hotel. Tanggung jawab di bangun secara penuh kesadaran untuk menuntaskan tugas dan menerima konsekuensi atas Tindakan untuk menciptakan budaya kerja yang solid karena setiap orang menyadari perannya dan tidak saling menyalahkan ketika terjadi masalah. Kerjasama di butuhkan untuk mencapai tujuan bersama, untuk ini dibutuhkan saling menghargai dimana seseorang mampu untuk menghargai pendapat, latar belakang dan kontribusi setiap orang.

Lingkungan kerja yang positif di industri perhotelan sangat penting karena berdampak pada kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan retensi karyawan. Berikut beberapa karakteristik utamanya:

- 1) Komunikasi Terbuka dan Transparan dimana ada alur komunikasi yang jelas antara manajemen dan staf sehingga karyawan merasa di dengar dan selalu mendapat informasi yang penting seperti kebijakan, perubahan jadwal atau target kerja.
- 2) Budaya Kerja Kolaboratif & Teamwork antar departemen yang saling mendukung, bukan saling menyalahkan. Selain itu ada pelatihan lintas divisi untuk meningkatkan pemahaman tim.

- 3) Ada apresiasi & Pengakuan atas Kontribusi kepada karyawan misalnya ada event Employee of the Month, service excellence, atau pencapaian kecil sekalipun. Disamping itu ada reward seperti hari libur tambahan atau kesempatan pelatihan
- 4) Work-Life Balance yang Terjaga, dimana ada jadwal shift yang adil serta ada dukungan untuk karyawan yang perlu cuti darurat atau butuh istirahat lebih karena dalam kondisi sakit.
- 5) Peluang Pengembangan karir, manajemen menyediakan program pelatihan serta ada kesempatan promosi dari level staf ke supervisor/manajer.
- 6) Lingkungan inklusif dan ramah. Tidak terjadi diskriminasi, suku, agama, ras, gender, usia serta tidak ada konflik atau *bullying*
- 7) Fokus pada Kesejahteraan Mental, ada akses untuk konseling dan manajemen tidak mengabaikan stress atau burn out
- 8) Kepemimpinan yang inspiratif, dimana atasan wajib memberikan contoh dan tidak hanya memerintah
- 9) Standar kebersihan & keamanan yang tinggi dimana area kerja nyaman, bersih, dan memenuhi standar K3 (terutama di dapur atau ruang teknis) dan memiliki perlindungan untuk staf misalnya pada kondisi ada tamu yang kasar
- 10) Orientasi pada pelayanan, setiap karyawan paham bahwa mereka berkontribusi pada pengalaman tamu sehingga memiliki inisiatif untuk memuaskan tamu

Pembentukan karakter etis terjadi pada pegawai hotel

Manusia akan belajar dari lingkungan sekitar melalui proses observasi tetapi tidak menjamin akan terjadi perubahan perilaku. Etika kerja di pelajari melalui atasan, rekan kerja, SOP perusahaan dan pelatihan yang disediakan secara berkala. Atasan kerja biasanya memberikan contoh secara langsung melalui cara kepemimpinan dan bagaimana mereka mengambil keputusan. Rekan kerja dapat menjadi tempat belajar melalui interaksi-interaksi sehari-hari dan budaya kerja tim. SOP (*Standard Operating Procedure*) yang dibuat oleh Perusahaan akan menjadi aturan untuk standar perilaku yang wajib diikuti oleh pegawai. Melalui pelatihan berkala, pegawai akan memahami dan memperkuat nilai-nilai etika sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan perusahaan.

Ketika terjadi ketidaksesuaian etika di tempat kerja ada beberapa hal yang akan dilakukan oleh pegawai antara lain :

- 1) Wajib melakukan verifikasi fakta, melakukan observasi dan mendengarkan jawaban dari pihak yang terlibat dalam ketidaksesuaian etika
- 2) Melakukan pendekatan atau adaptasi untuk menciptakan penyelesaian yang solutif

- 3) Bila terjadi pelanggaran yang serius maka akan dibuat laporan secara tertulis untuk di laporkan kepada atasan. Dalam hal ini kerahasiaan tetap dijaga dan bersikap profesional

Dalam dunia hospitaliti, perusahaan tidak hanya menjual produk atau jasa, tetapi juga menjual kepercayaan terhadap tamu. Setiap perusahaan wajib membuat tamu percaya agar dapat datang kembali atau merekomendasikan kepada orang lain. Kejujuran dan keadilan adalah etika yang penting ada untuk meningkatkan kualitas layanan. Tamu yang nyaman akan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan. Selain itu kejujuran dan adil akan meningkatkan kredibilitas pribadi. Pemimpin yang memiliki sikap ini akan lebih mudah membangun tim dan mendapat kepercayaan dari anggotanya yang akhirnya menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Tantangan yang kerap dihadapi oleh pegawai adalah kelelahan, badan sakit karena kurangnya waktu istirahat. Bekerja dengan waktu shift juga mempengaruhi pola istirahat mereka. *Over time* atau lembur terkadang memberikan dampak yang kurang baik untuk tubuh. Secara emosional para pegawai sering mengalami stres, cemas karena adanya tekanan kerja dan keluarga. Pegawai juga sering menerima informasi secara berlebihan tentang perusahaan yang mengakibatkan motivasi menurun. Misalnya informasi tentang gaji yang tidak akan naik atau bonus yang tidak akan turun, padahal informasi ini belum tentu benar. Tantangan lain yang cukup berat berasal dari tamu, dibutuhkan sikap yang tenang dan mampu berpikir kritis untuk menghasilkan penyelesaian yang solutif. Selain menyelesaikan keluhan, hal ini juga penting untuk tetap menjaga semangat tim.

Banyak cara yang dapat digunakan untuk mengatasi stres, salah satunya adalah mengambil cuti kerja dan menghabiskan waktu dengan keluarga dengan melakukan perjalanan wisata. Bila tidak ada kemungkinan cuti, dapat sekedar keluar bertemu dengan teman, berbicara dan minum kopi. Menghabiskan waktu sendiri juga dapat dilakukan untuk refleksi diri sambil memikirkan saya masih membutuhkan pekerjaan ini untuk menjalani kehidupan. Inti utamanya adalah setiap pegawai harus mampu untuk menjaga *work life balance*, bekerja dan beristirahat secara seimbang dengan memanfaatkan cuti yang tersedia.

Sumber motivasi bekerja adalah dukungan dari atasan, rekan kerja dan pelatihan. Atasan yang mau mendengarkan, memikirkan pengembangand iri karyawan serta adil dalam mengambil keputusan adalah salah satu motivasi dalam bekerja.

Pegawai tidak perlu bingung atau pusing saat ada masalah yang muncul, kalau tidak mampu diselesaikan secara personal maka ada atasan yang akan membantu. Rekan kerja yang memiliki perilaku positif juga menjadi motivasi dalam bekerja, mampu bekerja dalam tim, saling membantu dan saling menghargai membuat kita nyaman berada di tempat kerja. Pelatihan-pelatihan menjadi sarana pengembangan diri, *update* terhadap hal yang baru di dunia perhotelan, atau sebagai pengingat untuk tetap melakukan yang terbaik.

Kontribusi lingkungan kerja positif dalam mendorong pembentukan karakter etis pegawai hotel

Hotel Grand Mercure Maha Cipta Medan Angkasa dinilai telah memberikan keseimbangan anatar tuntutan kerja dan sumber daya. Hotel ini sudah memiliki departemen dengan sumber daya yang cukup untuk mengerjakan tugas dan fungsi masing-masing. Hal ini tidak menutup kemungkinan untuk dapat memberikan peluang bagi para pegawai untuk lebih maju lagi. Para pegawai termotivasi bekerja dalam bidang hospitaliti karena ingin bertemu dengan banyak orang yang berasal dari lingkungan dan budaya yang berbeda, ingin berkarir menjadi pemimpin pada level manajerial, serta ingin melihat peluang-peluang lain yang lebih baik lagi di dalam bidang hospitaliti. Para pegawai sangat yakin bahwa perusahaan telah memberikan dukungan yang maksimal kepada mereka. Pekerjaan ini memberikan banyak kontribusi dalam kehidupan pegawai seperti menjadi lebih profesional, lebih sabar, dan mampu mengelola emosi dan mampu mengelola konflik. Dalam pekerjaan ini para pegawai terlatih untuk bersikap tenang dan dewasa dalam menghadapi masalah dengan pelanggan maupun dengan atasan dan rekan kerja.

Lingkungan kerja hotel sangat mempengaruhi sikap untuk jujur, adil dan bertanggung jawab. Budaya kerja yang baik sangat mendukung dalam membentuk etika pegawai. Atasan merupakan contoh yang paling mutlak saat bekerja, bila mereka tidak jujur, sebagai bawahan akan berperilaku tidak jujur juga. Dan sebaliknya bila atasan konsisten menerapkan etika dengan baik maka bawahan akan ikut serta. Budaya kerja memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berbicara dan mengeluarkan pendapat juga salah satu upaya untuk menciptakan karakter etis. Hotel Grand Mercure Maha Cipta Medan Angkasa memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk mengeluarkan pendapat, menceritakan keluhan serta hambatan atau tantangan yang dialami saat bekerja. Melalui forum ini mereka bisa saling membantu dan memotivasi sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

Budaya kerja yang baik akan mendukung para pegawai bertindak benar dan tepat walaupun tidak diawasi, karena nilai-nilai etika sudah tertanam dan didukung oleh lingkungan kerja yang positif.

Lingkungan kerja yang tidak mendukung akan mengakibatkan nilai etika dan moral menjadi kurang baik, walaupun pada realitanya nilai tersebut dapat dipertahankan secara pribadi. Akan tetapi seiring dengan waktu, karena lingkungan yang buruk maka kita bisa menjadi ikut buruk menjadi seorang pegawai yang tidak memiliki etika dan moral.

Banyak pengalaman di hotel yang terkait dengan etika kerja, beban tugas di hotel seperti saat dimana menghadapi momen tamu yang banyak datang bersamaan para pegawai wajib menghadapi tekanan yang tinggi, tetapi atasan serta rekan kerja saling mendukung dan tidak saling menyalahkan sehingga mampu memberikan layanan yang maksimal. Di saat yang berbeda ada salah satu rekan kerja melayani tamu, tapi tamu tidak senang karena merasa di diskriminatif, nah dalam hal ini wajib untuk meminta maaf dan menyampaikan bahwa sebenarnya tidak ada maksud untuk melakukan hal yang buruk. Masalah seperti ini membutuhkan dukungan yang kuat.

Lingkungan kerja positif tidak hanya terkait aturan dan kebijakan formal tetapi juga bagaimana setiap individu membangun budaya saling menghargai dan mendukung. Lingkungan kerja yang terbuka, suportif, dan mengedepankan nilai transparansi akan membentuk karakter etis karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai dan dipercaya, mereka cenderung bekerja dengan integritas lebih tinggi, tanpa harus diawasi. Di sisi lain para pegawai harus mengetahui bagaimana setiap individu membangun budaya saling menghargai, mendukung, dan transparan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Karakteristik lingkungan kerja positif di industri perhotelan meliputi komunikasi yang terbuka dan transparan, budaya kerja kolaboratif dan kerja sama tim, adanya apresiasi serta pengakuan terhadap kontribusi karyawan, keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*), peluang pengembangan karier, lingkungan yang inklusif dan ramah, fokus pada kesejahteraan mental, kepemimpinan yang inspiratif, standar kebersihan dan keamanan yang tinggi, serta orientasi pada pelayanan.

Pembentukan karakter etis pada pegawai hotel dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain atasan sebagai role model yang diamati dan cenderung ditiru oleh karyawan, budaya dan nilai perusahaan seperti pelayanan prima, keramahtamahan, serta etika kerja yang tinggi, *Standard Operating Procedures (SOP)* yang tidak hanya mengatur aspek teknis pekerjaan tetapi juga membentuk disiplin, tanggung jawab, dan sikap etis dalam pelaksanaan tugas, serta pelatihan berkala yang menetapkan standar perilaku profesional sesuai dengan industri perhotelan. Selain itu, interaksi sosial dengan rekan kerja yang suportif dan saling menghargai

juga mendorong terbentuknya nilai-nilai positif melalui kerja sama, empati, dan kepercayaan.

Lingkungan kerja positif memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendorong pembentukan karakter etis pegawai hotel. Lingkungan kerja yang sehat dan kondusif mampu menciptakan suasana yang mendukung berkembangnya sikap dan perilaku etis. Lingkungan tersebut mendorong rasa tanggung jawab, sikap saling menghargai, serta mampu mengurangi stres dan tekanan negatif. Selain itu, lingkungan kerja yang positif juga membentuk perilaku yang disiplin dan konsisten sehingga karyawan dapat menjadi teladan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya lingkungan kerja yang aman dan suportif, karyawan dapat berkembang menjadi individu yang berkarakter etis serta siap memberikan pelayanan prima demi kepuasan tamu dan karyawan.

DAFTAR REFERENSI

- Afianti, D., & Putri, R. (2025). Hubungan persepsi siswa terhadap etika guru dan pembentukan karakter peserta didik di SMAN 1 Sungai Penuh. *Jurnal Pendidikan dan Keguruan*, 2(11), 2197–2202.
- Aisyah, N. (2019). Kinerja dosen ditinjau dari aspek kemampuan kognitif, budaya organisasi, karakteristik individu dan etika kerja. CV AA Rizky.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bandura, A., & Walters, R. H. (1977). *Social learning theory* (Vol. 1). Prentice Hall.
- Firmansyah, D., & Saepuloh, D. (2022). Social learning theory: Cognitive and behavioral approaches. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(3), 297–324. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Firmanto, A. F. (2016). Hubungan iklim psikologis dengan komitmen organisasi pada pegawai Dinas Sosial Kota Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Hidayati, V. R. (2024). Hubungan antara regulasi emosi dan job demand dengan stres kerja pada karyawan PT XY. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Jones, A. P., & James, L. R. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perceptions. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(2), 201–250. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(79\)90056-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(79)90056-4)
- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2017). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 3). Pearson Education.
- Lestari, A. G., & Sasmita, D. (2025). Analisis konsep psikologi organisasi dalam konteks perilaku karyawan. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(3), 1180–1190. <https://doi.org/10.61104/jq.v3i3.1891>
- Lestari, H. S., & Damayanti, A. K. (2024). *Psikologi industri dan organisasi*. Penerbit NEM.
- Lestari, W., & Zamralita. (2017). Gambaran tuntutan pekerjaan (job demands) dan dukungan pekerjaan (job resources) pada pegawai institusi X DKI Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Sosial*,

- Humaniora, dan Seni, 1(2), 134–143. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v1i2.983>
- Lickona, T. (1996). Eleven principles of effective character education. *Journal of Moral Education*, 25(1), 93–100. <https://doi.org/10.1080/0305724960250110>
- Nasution, S. (2010). *Metodologi research (penelitian ilmiah)*. Bumi Aksara.
- Nazir, M. (2011). *Metode penelitian (Cet. 7)*. Ghalia Indonesia.
- Saiful, S., Yusliani, H., & Rosnidarwati, R. (2022). Implementasi pendidikan karakter: Perspektif Al-Ghazali & Thomas Lickona di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu (MIT) Meunara Baro Kabupaten Aceh Besar. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(01).
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schwartz, S. H., Melech, G., Lehmann, A., Burgess, S., Harris, M., & Owens, V. (2001). Extending the cross-cultural validity of the theory of basic human values with a different method of measurement. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32(5), 519–542. <https://doi.org/10.1177/0022022101032005001>
- Setyadi, A. Y., Nafi'ah, F., Wakhidatun, T. U. N., Nur'aini, A. I., & Sijabat, R. (2025). Etika dan budaya organisasi: Peran kepemimpinan dalam membangun lingkungan kerja berintegritas. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(03), 4609–4616.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi industri & organisasi*. Kencana.