

**PENGARUH MANAJEMEN WISATA, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DIMEDIASI KOMPENSASI
KARYAWAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING PADA OBJEK
WISATA BUNGA PARIAMA, KUTALIMBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



OLEH :

**NAMA : HERLINA SYAHPUTRI
NPM : 2105160390
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Senin, Tanggal 14 April 2025, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai. Setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MEMUTUSKAN

Nama : BERLINASYAHPUTRI
NPM : 2105160390
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DATA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH MANAJEMEN WISATA, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DITINJAU DARI KOMPENSASI KARYAWAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING PADA OBJEK WISATA BUNGA PARLIMA, KUTALIMBARU

Dikatakan : (A) Lulus dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

TIM PENGUJI

PENGUJI I

PENGUJI II

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)

(Dr. HASRUPY SANJUNG, SE., M.Si)

Pembimbing

(ARIF PRATAMA MARPAUNG, SE., M.M.)

Ketua

Sekretaris

(Dr. H. JANURI, S.E., MM., M.Si., CMA.)

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567

Website: <http://www.umsu.ac.id>. Email: rector@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Herlina Syahputri
NPM : 2105160390
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Nama Dosen Pembimbing : Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M
Judul Penelitian : Pengaruh Manajemen Wisata, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dimediasi Kompensasi Karyawan Sebagai variable Intervening pada Objek Wisata Bunga Pariama, Kutalimbaru

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan tugas akhir.

Medan, Maret 2025

Pembimbing Tugas Akhir

(Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M)

Diketahui/Disetujui

Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(Jasman Saripuddin, S.E., M.Si)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(Dr. H. Januri, SE., M.M., M.Si., CMA)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567
Website: <http://www.umsu.ac.id>. Email: rector@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Herlina Syahputri
NPM : 2105160390
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Nama Dosen Pembimbing : Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M.
Judul Penelitian : Pengaruh Manajemen Wisata, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dimediasi Kompensasi Karyawan Sebagai variable Intervening pada Objek Wisata Bunga Pariama, Kutalimbaru

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Isi Bab 1	28/02/25	[Signature]
Bab 2	Isi Bab 2	28/02/25	[Signature]
Bab 3	Isi Bab 3	11/03/25	[Signature]
Bab 4	Isi Bab 4	11/03/25	[Signature]
Bab 5	Isi Bab 5	13/03/25	[Signature]
Daftar Pustaka	Isi Daftar Pustaka	13/03/25	[Signature]
Persetujuan Ujian Tugas Akhir	Disetujui tugas akhir	13/03/25	[Signature]

Medan, Maret 2025

Diketahui Oleh
Ketua Program Studi Manajemen

[Signature]
(Jasman Saripuddin, S.E., M.Si)

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

[Signature]
(Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567
Website: <http://www.umsu.ac.id>. Email: rector@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herlina Syahputri
NPM : 2105160390
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya yang berjudul **"PENGARUH MANAJEMEN WISATA, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DIMEDIASI KOMPENSASI KARYAWAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING PADA OBJEK WISATA BUNGA PARIAMA, KUTALIMBARU"** adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang menyatakan



Herlina Syahputri

Unggul | Cerdas | Terpercaya

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya shalawat beserta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad Salallahu'Alaihi Wasallam. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis ini banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan tugas akhir. Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Teruntuk Ibuku tersayang, Ibunda Almh. Ratna S. Orang hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan Penulis, Terimakasih untuk semuanya berkat Do'a dan dukungan

mama bahkan sampai di detik terakhir, Penulis bisa berada di titik ini.

2. Teruntuk kakak saya tersayang, Nadia Ramadhani dan suaminya Muhammad Ridho Simatupang. Terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu bertahan untuk sampai pada titik ini.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. H. Januri S.E., M.M, M.Si, CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Jasman Saripuddin Hasibuan. S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Prof. Dr. Jufrizen. S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Arif Pratama Marpaung S.E., M.M selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

10. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis, serta seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu penulis baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan tugas akhir ini.
11. Warga wisata Bunga Pariama, Kutalimbaru yang telah banyak membantu penulis selama melakukan penelitian di Bunga Pariama Kutalimbaru.
12. Untuk sahabatku. Azlia Talisa, Lika Adelia Saragih, Rini Wardhani, Rianti Syahputri, Deby Amaliyah Siregar, Seila Anggita Subianto, Gilang Ramadhan Harahap, serta teman-teman Tim PPK Ormawa 2023/2024, dan masih banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah membantu, dan mengusahakan kemauan penulis, selalu mengajak penulis untuk ngopi diluar kalau penulis sedang pusing, terimakasih sudah meluangkan banyak waktu untuk mendengarkan penulis berkeluh kesah. Semoga hubungan baik ini akan terus bertahan lama.
13. Untuk diri saya Herlina Syahputri, terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan perkuliahan, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku telah bertahan sampai detik ini. Ini baru awal dari permulaan hidup, tetap semangat kamu pasti bisa.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi materi maupun penulisannya, untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini dari semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan

banyak terima kasih semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memperluas cakrawala pemikiran kita dimasa yang akan datang dan berharap tugas akhir ini dapat menjadi lebih sempurna kedepannya.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, September 2024
Penulis

HERLINA SYAHPUTRI
NPM. 2105160390

ABSTRAK

PENGARUH MANAJEMEN WISATA, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DIMEDIASI KOMPENSASI KARYAWAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING PADA OBJEK WISATA BUNGA PARIAMA, KUTALIMBARU

Herlina Syahputri

Program Studi Manajemen

E-mail: herlinasyahputri00@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan pada objek wisata Bunga Pariama Kutalimbaru, yang dimediasi oleh kompensasi karyawan sebagai variabel intervening. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada karyawan objek wisata tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kompensasi karyawan terbukti berperan sebagai variabel intervening yang signifikan, memperkuat pengaruh manajemen wisata dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pengelola objek wisata untuk merancang kebijakan yang lebih baik dalam meningkatkan loyalitas karyawan, dengan memperhatikan manajemen wisata, pengelolaan beban kerja, dan pemberian kompensasi yang sesuai.

Kata Kunci :Manajemen Wisata, Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Loyalitas Karyawan, Kompensasi

ABSTRAK

THE INFLUENCE OF TOURISM MANAGEMENT, WORKLOAD, AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE LOYALTY MEDIATED BY EMPLOYEE COMPENSATION AS AN INTERVENING VARIABLE AT THE BUNGA PARIAMA KUTALIMBARU TOURISMT ATTRACTION

Herlina Syahputri

Management Study Program

E-mail: herlinasyahputri00@gmail.com

This study aims to analyze the effect of tourism management, workload, and work environment on employee loyalty at the Bunga Pariama Kutalimbaru tourist attraction, mediated by employee compensation as an intervening variable. The research approach used is quantitative with data collection through questionnaires distributed to employees at the tourist attraction. The results show that tourism management, workload, and work environment have a positive impact on employee loyalty both directly and indirectly. Employee compensation was found to play a significant role as an intervening variable, strengthening the effect of tourism management and work environment on employee loyalty. This study provides insights for tourism managers to design better policies to improve employee loyalty by focusing on tourism management, workload management, and providing appropriate compensation.

Keywords: Tourism management, workload, work environment, employee loyalty, compensation.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Uraian Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Wisata	6
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Wisata.....	6
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Wisata.....	7
2.1.1.3 Fungsi Manajemen Wisata.....	11
2.1.2 Beban Kerja.....	14
2.1.2.1 Pengertian	14
2.1.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	15
2.1.2.3. Jenis-Jenis Beban Kerja	19
2.1.2.4 Dampak Beban Kerja Yang Berlebihan	20
2.1.3 Lingkungan Kerja	22
2.1.3.1 Pengertian	22
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Uraian Pelaksanaan.....	27

3.2 Tahapan Pelaksanaan.....	27
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.4 Populasi Sampel	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Proses dan Hasil Pelaksanaan Program	29
4.1.1 Proses Pelaksanaan Program.....	29
4.2 Hasil Pelaksanaan Program.....	31
4.3 Indikator Keberhasilan	32
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Indikator Keberhasilan	32
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Perencanaan Kinerja Bersama Dosen dan Pembimbing	29
Gambar 4.2 Perbaikan Jalan dan Pemasangan Plang	30

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata di Indonesia, khususnya pada objek wisata, memegang peranan penting dalam meningkatkan perekonomian lokal dan negara. Salah satu objek wisata yang turut berkontribusi dalam sektor ini adalah Bunga Pariama di Kutalimbaru. Namun, untuk dapat memberikan layanan terbaik kepada pengunjung, dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan.

Loyalitas karyawan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam kesuksesan manajemen wisata. Karyawan yang loyal cenderung memiliki motivasi tinggi, bekerja dengan efisien, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjung. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan, seperti manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja.

Manajemen wisata yang baik mencakup pengelolaan destinasi yang efektif, pelatihan dan pengembangan karyawan, serta penerapan kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan. Beban kerja yang seimbang dan lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan kenyamanan bagi karyawan untuk bekerja dengan maksimal. Namun, pengaruh dari faktor-faktor tersebut sering kali dapat dimediasi oleh kompensasi yang diterima oleh karyawan.

Kompensasi karyawan, baik berupa gaji maupun fasilitas lainnya, berperan sebagai motivator yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan pada gilirannya berpengaruh pada loyalitas mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu,

kompensasi dianggap sebagai variabel intervening yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara manajemen wisata, beban kerja, lingkungan kerja, dan loyalitas karyawan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan dengan kompensasi sebagai variabel intervening pada objek wisata Bunga Pariama Kutalimbaru. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola objek wisata dalam merancang strategi untuk meningkatkan loyalitas karyawan demi mencapai tujuan bersama dalam industri pariwisata.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Manajemen wisata, beban kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dimediasi Kompensasi Karyawan Sebagai Variable Intervening Pada Objek Wisata Bunga Pariama Kutalimbaru”** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja pengelola wisata dan memahami peran penting manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan dalam konteks ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, terdapat beberapa masalah yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan, yang salah satunya dipengaruhi oleh manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja pada objek wisata Bunga Pariama Kutalimbaru.

1. Melihat peran manajemen wisata dalam meningkatkan loyalitas karyawan, pada objek wisata Bunga Pariama.
2. Melihat pengaruh dari beban kerja terhadap loyalitas karyawan pada objek wisata Bunga Pariama.
3. Melihat pengaruh lingkungan kerja terhadap kompensasi karyawan pada objek wisata Bunga Pariama.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di objek wisata Bunga Pariama Kutalimbaru, ditemukan berbagai permasalahan yang muncul berdasarkan fenomena masalah yang terdapat pada objek wisata Bunga Pariama . Dalam hal ini peneliti membatasi tentang Kompensasi pada karyawan di objek wisata Bunga Pariama.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diruraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh manajemen wisata, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di objek wisata Bunga Pariama Kutalimbaru?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi karyawan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di objek wisata Bunga Pariama Kutalimbaru?
3. Sejauh mana kompensasi karyawan dapat memediasi pengaruh manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di objek wisata Bunga Pariama Kutalimbaru?

1.5 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian adalah untuk mencari atau menemukan kebenaran atau pengetahuan yang benar. Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan.
2. Untuk mengidentifikasi peran kompensasi karyawan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapaun beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis:
 - a. memberikan kontribusi dalam pengembangan teori-teori manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks sektor pariwisata, dengan menggali hubungan antara manajemen wisata, beban kerja, lingkungan kerja, kompensasi, dan loyalitas karyawan.
 - b. Memberikan pemahaman tentang peran kompensasi sebagai variabel intervening dalam meningkatkan loyalitas karyawan di industri pariwisata.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Memberikan informasi yang berguna bagi pengelola objek wisata Bunga Pariama Kutalimbaru dalam merancang kebijakan yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan, seperti dengan

memperbaiki manajemen wisata, mengelola beban kerja secara optimal, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

- b. memberikan insight terkait pentingnya kompensasi dalam meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan, yang bisa dijadikan dasar dalam merancang sistem kompensasi yang lebih efektif.
- c. memberikan wawasan kepada karyawan tentang bagaimana faktor-faktor tertentu dalam pekerjaan mereka, seperti manajemen wisata, beban kerja, dan lingkungan kerja, mempengaruhi loyalitas mereka, serta pentingnya kompensasi yang adil.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Manajemen Wisata

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Wisata

Manajemen wisata merupakan penerapan konsep manajemen dalam pengelolaan layanan pariwisata yang berfokus pada penciptaan nilai bagi wisatawan dan memastikan kelangsungan operasional serta keberlanjutan destinasi wisata (Kotler, Bowen, and Makens ,2016). Sedangkan (Kotler, Bowen, dan Makens,2017) menyatakan Manajemen wisata merupakan penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam pengelolaan destinasi pariwisata dan layanan terkait untuk menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan, sekaligus memastikan keberlanjutan dan keuntungan ekonomi bagi masyarakat dan pihak terkait lainnya. Para ahli ini juga menekankan pentingnya inovasi dalam pemasaran dan pengelolaan destinasi wisata untuk menarik wisatawan.

Menurut (Perkins & Simmonds,2016) manajemen wisata adalah disiplin yang menggabungkan strategi, kebijakan, dan praktik operasional dalam industri pariwisata untuk menciptakan pengalaman wisata yang menarik dan berkelanjutan. Mereka menekankan pentingnya pendekatan berbasis keberlanjutan dalam mengelola wisata, untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan dan masyarakat setempat. Sedangkan menurut (Muller & Jansson,2007)

Dalam buku mereka, manajemen wisata didefinisikan sebagai pengelolaan aktivitas pariwisata yang berfokus pada perencanaan jangka panjang dan

pengelolaan destinasi dengan mempertimbangkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan yang dihasilkan oleh sektor pariwisata.

2.1.1.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Manajemen Wisata

1 Kebijakan Pemerintah

- a. Menurut Swarbrooke (2002), kebijakan pemerintah yang mendukung pengembangan pariwisata sangat mempengaruhi pengelolaan destinasi wisata. Pemerintah berperan dalam merumuskan regulasi, menyediakan infrastruktur, serta mengatur strategi pemasaran untuk menarik wisatawan.
- b. Menurut Kotler et al. (2002), kebijakan publik dan regulasi di tingkat nasional dan lokal dapat mengatur banyak aspek pariwisata, termasuk promosi destinasi, pengelolaan sumber daya alam, dan perlindungan lingkungan.

2. Sumber Daya Alam dan Budaya

- a. Menurut Butler (1980), daya tarik wisata, baik berupa sumber daya alam maupun budaya, merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan manajemen wisata. Tanpa adanya daya tarik yang menarik bagi wisatawan, destinasi wisata tidak akan dapat berkembang.
- b. Menurut Pearce (1989), pengelolaan sumber daya alam dan budaya yang bijaksana sangat penting dalam memastikan bahwa pariwisata tidak merusak warisan alam dan budaya yang menjadi daya tarik utama suatu destinasi.

3. Infrastruktur dan Aksesibilitas

- a. Menurut Hall dan Page (2014), infrastruktur yang baik (seperti transportasi, akomodasi, dan fasilitas umum) sangat penting dalam mendukung manajemen wisata yang efektif. Aksesibilitas yang baik memastikan wisatawan dapat dengan mudah mengunjungi dan menikmati destinasi wisata.
- b. Menurut Middleton (1994), pengelolaan infrastruktur yang baik, mulai dari transportasi hingga fasilitas akomodasi, akan meningkatkan pengalaman wisatawan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

4. Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Menurut Cooper et al. (2005), kualitas sumber daya manusia dalam sektor pariwisata adalah salah satu elemen penting yang mempengaruhi manajemen wisata. Pelatihan dan pengembangan SDM sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan.
- b. Menurut Pizam dan Mansfield (2006), pengelolaan SDM yang baik akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendukung keberhasilan manajemen wisata.

5. Teknologi dan Digitalisasi

- a. Menurut Buhalis (2000), penggunaan teknologi dan digitalisasi dalam manajemen pariwisata dapat meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing destinasi wisata. Aplikasi digital, media sosial, dan platform pemesanan online telah mengubah cara destinasi mempromosikan diri dan melayani wisatawan.

- b. Menurut Gretzel et al. (2006), perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga memungkinkan destinasi untuk lebih mudah mengumpulkan data wisatawan dan menyesuaikan layanan berdasarkan kebutuhan pasar.

6. Lingkungan dan Keberlanjutan

- a. Menurut Hunter (1995), keberlanjutan dalam pariwisata menjadi faktor penting yang harus dikelola oleh pihak pengelola destinasi. Manajemen pariwisata yang berkelanjutan memperhatikan dampak lingkungan, sosial, dan ekonomi agar destinasi dapat bertahan dalam jangka panjang.
- b. Menurut McCool dan Moisey (2008), penerapan prinsip pariwisata berkelanjutan memerlukan pengelolaan yang seimbang antara konservasi lingkungan dan pemenuhan kebutuhan ekonomi masyarakat lokal.

7. Kebutuhan dan Preferensi Wisatawan

- a. Menurut McKercher (1999), tren dan preferensi wisatawan sangat mempengaruhi strategi manajemen wisata. Destinasi yang mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan preferensi pasar, baik itu wisatawan yang mencari petualangan, budaya, atau kenyamanan, akan lebih sukses.
- b. Menurut Uysal dan Jurowski (1994), penting untuk memahami karakteristik wisatawan, baik dari sisi demografis, psikografis, maupun preferensinya, guna merancang produk wisata yang relevan dan menarik.

8. Keterlibatan Masyarakat Lokal

- a. Menurut Tosun (2000), keterlibatan masyarakat lokal dalam pengelolaan pariwisata penting untuk menciptakan pariwisata yang inklusif dan berkelanjutan. Partisipasi masyarakat dapat memastikan bahwa pariwisata memberikan manfaat sosial dan ekonomi bagi mereka.
- b. Menurut Mitchell dan Muckosy (2002), pengelolaan pariwisata yang sukses harus melibatkan komunitas lokal dalam pengambilan keputusan untuk memastikan bahwa kepentingan mereka terjaga.

9. Persaingan dan Pemasaran

- a. Menurut Kotler et al. (2002), persaingan antar destinasi wisata semakin ketat. Oleh karena itu, strategi pemasaran yang tepat sangat diperlukan untuk membedakan suatu destinasi dari yang lainnya. Pemasaran yang efektif akan meningkatkan daya tarik dan jumlah kunjungan wisatawan.
- b. Menurut Ritchie dan Crouch (2003), branding destinasi wisata yang kuat serta strategi pemasaran yang inovatif akan membantu menciptakan citra positif dan meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

10. Keamanan dan Kenyamanan

- a. Menurut O'Neill dan Carlbom (1996), tingkat keamanan yang tinggi di destinasi wisata akan meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan wisatawan, yang berujung pada loyalitas dan kunjungan ulang.
- b. Menurut Pizam (1999), pengelolaan risiko dan keamanan menjadi bagian yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman wisata

yang aman, terutama dalam menghadapi ancaman bencana alam atau isu-isu keamanan lainnya.

2.1.1.3 Fungsi Manajemen Kerja

Beberapa ahli telah memberikan pandangan mengenai fungsi manajemen kerja:

1. Fungsi Perencanaan (Planning)

- a. Menurut Koontz dan O'Donnell (1976), perencanaan adalah fungsi manajemen yang pertama, di mana tujuan, kebijakan, strategi, dan prosedur ditentukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam pekerjaan. Dalam manajemen kerja, perencanaan membantu menetapkan prioritas pekerjaan dan mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. Menurut Fayol (1916), perencanaan adalah proses pemikiran untuk menentukan apa yang harus dilakukan, bagaimana, dan kapan pekerjaan akan dilakukan. Dalam konteks manajemen kerja, ini mencakup penjadwalan tugas dan penentuan sumber daya yang dibutuhkan.

2. Fungsi Pengorganisasian (Organizing)

- a. Menurut Robbins dan Coulter (2002), pengorganisasian adalah proses untuk mengatur sumber daya yang ada agar pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien. Dalam manajemen kerja, pengorganisasian mengacu pada pembagian tugas, penetapan tanggung jawab, dan penyusunan struktur kerja yang jelas untuk mempermudah koordinasi antara individu atau tim.

- b. Menurut George R. Terry (1986), pengorganisasian adalah penataan aktivitas dan sumber daya sehingga tujuan dapat tercapai dengan efisien. Dalam konteks manajemen kerja, ini melibatkan penugasan tugas kepada individu atau kelompok yang tepat sesuai dengan keahlian mereka.

3. Fungsi Pengarahan (Directing)

- a. Menurut Bateman dan Snell (2009), pengarahan adalah fungsi yang melibatkan memotivasi, memimpin, dan mengarahkan karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengarahan dalam manajemen kerja mencakup memberi instruksi yang jelas, mengarahkan tim, serta memastikan bahwa semua individu bekerja sesuai dengan rencana.
- b. Menurut Robbins dan Judge (2013), pengarahan berkaitan dengan memberi arahan dan motivasi kepada karyawan agar mereka melakukan pekerjaan dengan cara yang paling efektif. Dalam konteks ini, manajer harus mampu memberikan komunikasi yang baik dan menciptakan suasana kerja yang mendukung.

4. Fungsi Pengendalian (Controlling)

- a. Menurut Koontz dan O'Donnell (1976), pengendalian adalah fungsi manajemen yang melibatkan pemantauan kinerja, membandingkan hasil yang tercapai dengan standar yang ditetapkan, dan melakukan tindakan korektif bila diperlukan. Dalam manajemen kerja, pengendalian mencakup pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, memastikan bahwa pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana, dan mengoreksi kesalahan jika diperlukan.

- b. Menurut Robbins dan Coulter (2002), pengendalian adalah proses mengevaluasi kinerja, membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki kinerja yang kurang sesuai.

5. Fungsi Koordinasi (Coordinating)

- a. Menurut Fayol (1916), koordinasi adalah fungsi yang berkaitan dengan penyelarasan berbagai aktivitas dalam organisasi. Dalam konteks manajemen kerja, fungsi koordinasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua departemen atau individu yang terlibat dalam pekerjaan memiliki pemahaman yang sama dan bekerja secara sinergis.
- b. Menurut Terry (1986), koordinasi adalah proses yang menggabungkan dan menyelaraskan berbagai bagian dalam organisasi untuk bekerja menuju tujuan yang sama. Dalam manajemen kerja, koordinasi bertujuan untuk menghindari duplikasi tugas dan memastikan semua bagian bekerja sesuai dengan jadwal.

6. Fungsi Pengambilan Keputusan (Decision Making)

- a. Menurut Drucker (2006), pengambilan keputusan adalah salah satu fungsi utama dalam manajemen yang mempengaruhi keberhasilan organisasi. Dalam manajemen kerja, pengambilan keputusan mencakup proses memilih tindakan yang tepat dalam situasi tertentu, seperti memilih siapa yang akan melakukan tugas tertentu atau memilih metode yang paling efisien untuk menyelesaikan pekerjaan.
- b. Menurut Mintzberg (1979), manajer diharapkan dapat membuat keputusan yang tepat dan strategis dalam konteks pekerjaan. Ini

melibatkan analisis situasi, mempertimbangkan berbagai alternatif, dan memilih tindakan yang paling tepat untuk mencapai tujuan.

7. Fungsi Motivasi (Motivating)

- a. Menurut Herzberg (1966), motivasi merupakan faktor penting dalam manajemen kerja yang mengarah pada peningkatan produktivitas. Fungsi motivasi dalam manajemen kerja bertujuan untuk memberikan insentif dan dorongan kepada karyawan agar mereka bekerja lebih keras dan dengan semangat yang tinggi. Ini bisa melibatkan pemberian penghargaan, insentif finansial, atau pengakuan atas kinerja yang baik.
- b. Menurut Maslow (1943), motivasi berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia yang dapat berpengaruh pada kinerja di tempat kerja. Dalam manajemen kerja, pemenuhan kebutuhan motivasional seperti keamanan, penghargaan, dan pengakuan berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

2.1.2 Beban Kerja

2.1.2.1 Pengertian

Beban kerja merupakan jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh seorang individu dalam periode waktu tertentu. Beban kerja ini dapat diukur berdasarkan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut atau berdasarkan tingkat kesulitan tugas yang dihadapi. Beban kerja yang berlebihan dapat mengarah pada stres dan penurunan kualitas kerja (Robinson, 2004). Sedangkan Menurut Jex (2002) beban kerja sebagai tekanan atau tuntutan yang datang dari pekerjaan yang perlu dihadapi oleh individu, baik itu berupa tantangan fisik atau psikologis. Beban kerja yang berlebihan dapat

mengarah pada masalah psikologis seperti kecemasan, stres, dan gangguan tidur, yang berpotensi merusak kesehatan fisik dan mental.

Greenberg (2011) “menyatakan beban kerja sebagai tingkat tuntutan yang diterima oleh seorang individu dalam hal waktu, keterampilan, dan energi untuk menyelesaikan pekerjaan. Beban kerja yang tidak realistis atau tidak sesuai dengan kapasitas seseorang dapat menyebabkan kelelahan dan burnout, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja dan kualitas pekerjaan”. Menurut Morgeson dan Humphrey (2006) menggambarkan beban kerja sebagai tingkat tuntutan yang diberikan kepada individu dalam lingkungan kerja, baik itu dalam bentuk tuntutan fisik maupun mental. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kelelahan, stres, atau bahkan penurunan kinerja kerja. Mereka juga mengaitkan beban kerja dengan faktor-faktor seperti kompleksitas tugas, jam kerja, dan sumber daya yang tersedia.

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

1. Tuntutan Pekerjaan (Job Demands)

- a. Menurut Karasek (1979), tuntutan pekerjaan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi beban kerja. Tuntutan ini mencakup volume pekerjaan, kompleksitas tugas, dan tingkat kesulitan yang harus dihadapi oleh individu. Beban kerja akan semakin tinggi apabila tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas atau kemampuan individu dalam menghadapinya.
- b. Menurut Morgeson dan Humphrey (2006), faktor tuntutan pekerjaan ini meliputi intensitas, frekuensi, dan kerumitan tugas. Tugas yang membutuhkan banyak waktu, perhatian, atau keterampilan kognitif

dapat meningkatkan beban kerja.

2. Kontrol terhadap Pekerjaan (Job Control)

- a. Menurut Karasek (1979) dalam teori Demand-Control, tingkat kontrol yang dimiliki individu terhadap pekerjaan yang dilaksanakan juga mempengaruhi beban kerja. Jika seseorang memiliki sedikit kontrol atau kebebasan untuk menentukan cara atau waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, ini dapat meningkatkan tekanan atau stres, yang pada akhirnya menambah beban kerja.
- b. Menurut Hackman dan Oldham (1976), otonomi atau kontrol yang diberikan kepada pekerja dalam menjalankan tugasnya dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap beban kerja. Semakin rendah kontrol yang dimiliki, semakin besar tekanan yang dirasakan.

3. Sumber Daya yang Tersedia (Resources Available)

- a. Menurut Greenberg (2011), sumber daya yang tersedia, seperti alat, fasilitas, dan dukungan sosial, memainkan peran penting dalam mempengaruhi beban kerja. Ketika sumber daya terbatas atau tidak memadai, individu akan merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, yang menyebabkan peningkatan beban kerja.
- b. Menurut Jex (2002), kekurangan dukungan dari atasan atau rekan kerja juga dapat menyebabkan individu merasa lebih terbebani dalam pekerjaannya. Sebaliknya, dukungan yang cukup dapat membantu meringankan beban kerja.

4. Kompleksitas Tugas (Task Complexity)

- a. Menurut Robinson (2004), tingkat kompleksitas tugas sangat

mempengaruhi beban kerja. Tugas yang lebih rumit, yang membutuhkan keterampilan tinggi, analisis mendalam, atau keputusan yang sulit, akan meningkatkan beban kerja. Beban kerja akan lebih tinggi pada individu yang dihadapkan dengan tugas yang menantang dan memerlukan perhatian detail.

- b. Menurut Williams (1994), tugas yang memerlukan pengolahan informasi yang kompleks atau pemecahan masalah yang sulit dapat menambah tekanan mental, yang berujung pada peningkatan beban kerja.

5. Waktu yang Tersedia (Time Pressure)

- a. Menurut Robbins dan Coulter (2002), waktu yang terbatas atau tekanan waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu dapat meningkatkan beban kerja. Ketika individu harus bekerja dengan tenggat waktu yang ketat atau multitasking, mereka akan merasa lebih tertekan, yang berpengaruh pada tingkat stres dan peningkatan beban kerja.
- b. Menurut Williams (1994), adanya tekanan waktu yang tinggi dalam pekerjaan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, serta mempengaruhi kualitas hasil pekerjaan.

6. Lingkungan Kerja (Work Environment)

- a. Menurut Jex (2002), lingkungan kerja yang buruk, baik dari segi fisik (seperti kebisingan, kondisi cahaya, suhu, dll.) maupun psikologis (seperti hubungan antar kolega yang buruk atau ketegangan di tempat kerja), dapat meningkatkan beban kerja. Lingkungan kerja yang tidak mendukung akan menyebabkan individu merasa tidak nyaman dan lebih

terbebani.

- b. Menurut Fayol (1916), lingkungan kerja yang terorganisir dengan baik, dengan peralatan yang memadai dan komunikasi yang lancar, dapat mengurangi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan.

7. Keterampilan dan Pengalaman Pekerja (Skills and Experience)

- a. Menurut Hackman dan Oldham (1976), tingkat keterampilan dan pengalaman individu mempengaruhi bagaimana mereka merasakan beban kerja. Pekerja yang lebih berpengalaman dan terampil dapat menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, sementara pekerja yang kurang berpengalaman atau kurang terampil akan merasa lebih terbebani dengan pekerjaan yang sama.
- b. Menurut Williams (1994), individu yang kurang memiliki keterampilan atau pelatihan yang memadai akan merasa tugasnya lebih sulit, yang meningkatkan beban kerja mereka.

8. Motivasi dan Kepuasan Kerja (Motivation and Job Satisfaction)

- a. Menurut Greenberg (2011), motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh besar terhadap persepsi individu terhadap beban kerja. Pekerja yang termotivasi dan puas dengan pekerjaannya cenderung merasa lebih mampu menangani beban kerja meskipun tugas yang diberikan cukup banyak atau menantang.
- b. Menurut Maslow (1943), pemenuhan kebutuhan dasar dan psikologis di tempat kerja, seperti kebutuhan untuk dihargai atau merasa memiliki tujuan yang jelas, dapat mengurangi beban kerja yang dirasakan.

9. Jumlah dan Tipe Tugas (Task Variety)

- a. Menurut Robbins dan Judge (2013), variasi tugas juga mempengaruhi beban kerja. Pekerjaan yang monoton atau sangat repetitif dapat meningkatkan kelelahan mental dan fisik, sedangkan pekerjaan yang bervariasi atau menantang bisa membantu individu merasa lebih terlibat dan mengurangi rasa terbebani.
- b. Menurut Hackman dan Oldham (1976), variasi tugas yang cukup memberikan kesempatan bagi individu untuk menggunakan berbagai keterampilan, yang dapat mengurangi perasaan jenuh atau tertekan.

10. Hubungan Sosial di Tempat Kerja (Social Relations)

- a. Menurut Greenberg (2011), interaksi sosial yang positif dapat meningkatkan rasa kesejahteraan dan mengurangi beban kerja, sementara konflik antar individu dapat meningkatkan stres dan memperburuk persepsi terhadap beban kerja.

2.1.2.3 Jenis-Jenis Beban Kerja

Beban kerja dapat dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan aspek yang mempengaruhinya:

1. Beban Kerja Fisik

Beban kerja fisik berhubungan dengan aktivitas yang memerlukan tenaga fisik, seperti mengangkat barang, bekerja dalam kondisi panas, atau aktivitas yang memerlukan gerakan tubuh. Beban ini dapat mempengaruhi kesehatan fisik pekerja, seperti kelelahan atau cedera fisik.

2. Beban Kerja Mental

Beban kerja mental berhubungan dengan tugas yang memerlukan keterampilan kognitif atau berpikir, seperti menganalisis data, membuat keputusan penting, atau memecahkan masalah kompleks. Beban kerja mental yang berlebihan dapat menyebabkan stres dan gangguan psikologis.

3. Beban Kerja Emosional

Beban kerja emosional terjadi ketika individu dihadapkan pada tuntutan emosional dalam pekerjaannya, seperti menghadapi pelanggan yang marah atau menangani situasi yang penuh tekanan. Ini sering terjadi dalam pekerjaan yang melibatkan interaksi langsung dengan orang lain, seperti pelayanan pelanggan atau pekerjaan di sektor kesehatan.

2.1.2.4 Dampak Beban Kerja yang Berlebihan

Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan stres, kelelahan fisik dan mental, serta burnout. Karasek (1979) menyatakan bahwa jika permintaan pekerjaan lebih tinggi dari pada kapasitas individu untuk menghadapinya, maka individu akan mengalami stres yang dapat mempengaruhi kesehatan dan kinerjanya. Pekerja yang merasa terbebani cenderung melakukan pekerjaan dengan kualitas yang lebih rendah. Hackman dan Oldham (1976) menjelaskan bahwa kurangnya motivasi dan kecemasan karena beban kerja yang berlebihan dapat mengurangi efisiensi dan akurasi dalam pekerjaan. Stres yang disebabkan oleh beban kerja berlebihan dapat menyebabkan pekerja absen lebih sering atau bahkan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Jex (2002) menambahkan bahwa absensi dan turnover yang tinggi dapat merugikan

organisasi, mengganggu kontinuitas pekerjaan, dan meningkatkan biaya rekrutmen.

Untuk mengelola beban kerja dengan baik, perlu melakukan beberapa langkah berikut:

1. Penyusunan Penugasan yang Jelas, Pembagian tugas yang jelas dan terukur dapat membantu mengurangi beban kerja yang berlebihan. Manajemen perlu memastikan bahwa tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan individu.
2. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan, Memberikan pelatihan yang sesuai dapat membantu karyawan mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk menangani tugas yang lebih kompleks, sehingga mereka dapat mengelola beban kerja lebih efektif.
3. Pemberian Dukungan Sosial, Dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja dapat mengurangi perasaan tertekan dan membantu individu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien. Komunikasi yang baik dan suasana kerja yang positif sangat penting.
4. Penerapan Teknologi yang Tepat, Penggunaan alat dan teknologi yang memadai dapat mempercepat proses kerja dan mengurangi beban fisik serta mental karyawan. Teknologi dapat membantu mengotomatisasi tugas yang repetitif dan memungkinkan karyawan untuk fokus pada tugas yang lebih kompleks.

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian

Lingkungan kerja adalah segala kondisi yang ada di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan. Lingkungan kerja terdiri dari faktor-faktor fisik, sosial, psikologis, serta budaya yang memengaruhi interaksi antara karyawan dan organisasi. Dessler (2013). Sedangkan Schein (1992) menyatakan bahwa lingkungan kerja berhubungan erat dengan budaya organisasi, yang mencakup norma, nilai, dan pola perilaku yang ada dalam suatu organisasi. Lingkungan kerja yang dibentuk oleh budaya organisasi dapat memengaruhi cara individu berinteraksi, berkomunikasi, serta bekerja dalam organisasi. Menurut McGrath (2001) menjelaskan bahwa lingkungan kerja mencakup aspek-aspek fisik seperti suhu, pencahayaan, kebersihan, serta kebisingan, yang dapat memengaruhi kenyamanan dan kesehatan karyawan. Selain itu, lingkungan kerja juga mencakup aspek sosial dan psikologis yang berkaitan dengan hubungan antar individu di tempat kerja. Mereka berpendapat bahwa lingkungan kerja sangat dipengaruhi oleh hubungan interpersonal yang ada di dalamnya. Hubungan yang baik antara atasan dan bawahan, serta antar rekan kerja, menciptakan atmosfer yang positif dan mendukung produktivitas kerja Robinson dan Judge (2013). Sedangkan menurut Luthans (2005) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai kondisi fisik dan sosial yang ada di sekitar karyawan yang dapat memengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku mereka dalam bekerja.

Faktor-faktor seperti komunikasi, kebijakan organisasi, dan hubungan sosial sangat berpengaruh pada kualitas lingkungan kerja. Dan Greenberg (2011) menyatakan bahwa lingkungan kerja mencakup aspek fisik dan sosial yang

mempengaruhi kesejahteraan emosional dan psikologis karyawan. Lingkungan yang positif, di mana karyawan merasa dihargai dan memiliki dukungan yang cukup, akan meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi stres.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

1. Faktor Fisik, McGrath (2001) menyatakan bahwa faktor fisik sangat mempengaruhi kenyamanan karyawan. Kondisi fisik seperti suhu, pencahayaan, kebersihan, tata letak ruang kerja, dan kebisingan dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan dan produktivitas kerja. Lingkungan yang tidak nyaman dapat mengganggu konsentrasi, menyebabkan stres, dan menurunkan motivasi karyawan.
 - a. Suhu: Suhu yang tidak nyaman, baik terlalu panas atau dingin, dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan mengganggu konsentrasi.
 - b. Pencahayaan: Pencahayaan yang buruk dapat menyebabkan ketegangan mata dan mengurangi produktivitas.
 - c. Kebisingan: Kebisingan yang tinggi dapat mengganggu fokus dan menyebabkan stres.
 - d. Tata Letak Ruang Kerja: Ruang kerja yang terorganisir dan teratur membantu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi.
2. Faktor Sosial dan Interpersonal, Robinson dan Judge (2013) berpendapat bahwa faktor sosial, seperti hubungan antar rekan kerja dan antara atasan dan bawahan, sangat mempengaruhi lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang sehat dan harmonis dapat mendorong kerjasama, meningkatkan kepuasan kerja, dan mengurangi konflik.

- a. Hubungan Antarkaryawan: Karyawan yang memiliki hubungan sosial yang baik cenderung merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk bekerja.
 - b. Komunikasi: Komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajer dan karyawan membantu menciptakan suasana kerja yang positif.
 - c. Budaya Kerja: Budaya yang mendukung kolaborasi, saling menghargai, dan komunikasi yang terbuka menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan produktif.
3. Faktor Psikologis, Luthans (2005) menyatakan bahwa faktor psikologis melibatkan aspek mental dan emosional karyawan yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Stres, kepuasan kerja, dan motivasi sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis yang ada di tempat kerja.
 - a. Stres Kerja: Stres yang tinggi dapat menurunkan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Lingkungan kerja yang penuh tekanan dapat memengaruhi kesehatan mental karyawan.
 - b. Kepuasan Kerja: Kepuasan kerja yang tinggi berkaitan dengan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan psikologis dan emosional.
 - c. Motivasi: Lingkungan yang mendukung perkembangan pribadi dan profesional karyawan dapat meningkatkan motivasi untuk bekerja lebih baik.
4. Faktor Manajerial dan Organisasi, Hackman dan Oldham (1976) menekankan bahwa kebijakan organisasi, gaya kepemimpinan, dan struktur organisasi adalah faktor penting dalam membentuk lingkungan

kerja. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan kebijakan perusahaan yang adil dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kinerja.

- a. Kebijakan Perusahaan: Kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan, memberikan insentif, dan mendorong perkembangan karyawan sangat penting.
 - b. Gaya Kepemimpinan: Gaya kepemimpinan yang partisipatif dan mendukung dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, sementara gaya otoriter dapat menurunkan semangat kerja.
 - c. Perubahan Organisasi: Perubahan dalam struktur organisasi atau tugas dapat menciptakan ketidakpastian yang mempengaruhi kondisi psikologis karyawan.
5. Faktor Teknologi, Greenberg (2011) menjelaskan bahwa penggunaan teknologi dalam lingkungan kerja dapat mempengaruhi cara kerja dan kenyamanan karyawan. Teknologi yang memadai dapat mempercepat pekerjaan dan mengurangi beban kerja fisik.
- a. Alat dan Peralatan: Peralatan yang memadai dan teknologi terbaru dapat mempermudah pekerjaan dan mengurangi stres fisik.
 - b. Inovasi Teknologi: Inovasi dalam teknologi yang digunakan di tempat kerja dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan karyawan.
6. Faktor Lingkungan Eksternal, Lingkungan eksternal yang meliputi kondisi sosial, ekonomi, dan politik di luar perusahaan juga mempengaruhi suasana di tempat kerja. Schein (1992) mengungkapkan

bahwa perubahan di luar organisasi, seperti krisis ekonomi atau perubahan regulasi, dapat menciptakan ketidakpastian yang memengaruhi lingkungan kerja internal.

- a. Kondisi Ekonomi: Krisis ekonomi atau kondisi pasar yang tidak stabil dapat mempengaruhi keamanan kerja dan suasana hati karyawan.
- b. Perubahan Regulasi: Peraturan pemerintah yang baru dapat mempengaruhi kebijakan perusahaan dan menyebabkan ketidakpastian di tempat kerja.

BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1 Uraian Pelaksanaan

Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan dengan menjalin kerjasama peneliti dan pengelola wisata Bunga Pariama Kutalimbaru dalam meningkatkan kinerja pengelola wisata dengan kreativitas sebagai variabel intervening. Penelitian ini diawali dengan survey langsung ke tempat wisata Bunga Pariama Kutalimbaru.

Selanjutnya bersama dengan pengelola wisata setempat akan membuat dan menyusun sebuah konsep pengelolaan wisata dengan kreativitas yang berdampak pada kinerja pengelola wisata Bunga Pariama Kutalimbaru

3.2 Tahapan Pelaksanaan

- a. Dari hasil survey yang dilakukan langsung di Wisata Bunga Pariama Kutalimbaru, ditemukan identifikasi masalah yaitu masih kurangnya kreativitas dalam pengelolaan wisata sehingga banyaknya kesempatan dan tantangan untuk mengembangkan usaha menjadi lewat begitu saja.
- b. Analisis peluang wisata Bunga Pariama Kutalimbaru banyaknya kesempatan pengembangan kreativitas.
- c. Penetapan sasaran yaitu pengelola wisata Bunga Pariama Kutalimbaru.
- d. Penyusunan metode atau konsep solusi yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan yang telah ditetapkan.
- e. Perumusan dan pengukuran indikator keberhasilan metode

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dusun III pada Wisata Bunga Pariama Kutalimbaru

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Agustus 2023 – Desember 2023, dengan rincian sebagai berikut :

3.4 Populasi Sample

Populasi dan sample dalam penelitian ini adalah pengelola wisata Bunga Pariama Kutalimbaru sebanyak 20 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi langsung ke lapangan, wawancara, serta menggunakan angket

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses dan Hasil Pelaksanaan Program

4.1.1 Proses Pelaksanaan Program

Dalam meningkatkan kinerja pengelolaan wisata Bunga pariama Sukamakmur, pengelola wisata bekerja sama dengan penulis untuk meningkatkan kinerja pengelola pariwisata tersebut. Kegiatan ini juga bermanfaat untuk perangkat desa karena menjadi pemasukan tambahan serta membuat desa lebih dikenal oleh banyak orang, karena masyarakat desa dapat memperkenalkan produk-produk yang ada di desa tersebut. Proses ini diawali dengan sosialisasi dan pembukaan program sebagai pengenalan kegiatan masyarakat desa suka makmur. Sosialisasi dilakukan terkait pengelolaan wisata Bunga pariama Kutalimbaru, dan promosi wisata yang bertujuan untuk penguatan ekonomi masyarakat desa. Setelah dilakukan sosialisasi dilanjutkan dengan perencanaan kinerja oleh tim dan dosen pembimbing.



Gambar 4.1 Perencanaan kinerja bersama dosen pembimbing

Pada tahap kedua, memperbaiki infrastruktur seperti jalan akses, fasilitas umum untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung dan membangun pagar atau

pembatas untuk pengunjung tetap aman untuk dapat melihat ikan jurung di Bunga Pariama. Serta Pemasangan plang informasi untuk pengunjung dapat mengetahui bahwasannya mereka telah sampai di wisata Bunga Pariama,



Gambar 4.2 Perbaikan jalan dan pemasangan plang

Pada tahap ketiga, melakukan promosi dengan cara pemasaran digital pada website makmurindesa.id. Konten yang berkualitas dan relevan di makmurindesa.id juga dapat membantu membangun reputasi online yang positif dan menarik audiens yang lebih luas. Selain itu, memanfaatkan media sosial untuk membagikan tautan ke website dapat memperluas jangkauan promosi dan menarik perhatian lebih banyak wisatawan.



4.2 Hasil Pelaksanaan Program

Dalam meningkatkan kinerja pengelolaan wisata Bunga Pariama Kutalimbaru telah memberikan dampak positif. Dimana pengelola wisata bekerja sama dengan penulis untuk meningkatkan kinerja pengelola wisata tersebut. Kegiatan ini juga bermanfaat untuk perangkat desa karena menjadi pemasukan tambahan serta membuat desa lebih dikenal oleh masyarakat luas. Program wisata ini berkontribusi langsung terhadap perekonomian lokal dengan aktivitas perdagangan, jasa dan sektor ekonomi lainnya. Hal ini turut mendukung kesejahteraan masyarakat sekitar Bunga Pariama.

Pelaksanaan program ini juga mendorong perbaikan infrastruktur, seperti akses jalan dan fasilitas umum, yang tidak hanya memudahkan pengunjung tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat sekitar. Selain itu, wisata yang terkenal menjadi platform untuk mempromosikan budaya lokal, memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berbagi tradisi dan kuliner mereka kepada pengunjung. Dengan semua aspek ini, wisata Bunga Pariama dapat memperkuat kolaborasi antara pengelola objek wisata, pemerintah dan masyarakat. Kerja sama yang lebih erat tercipta untuk mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dikawasan ini sehingga dapat menarik lebih banyak pengunjung,

baik dari kalangan lokal hingga mancanegara.

4.3 Indikator Keberhasilan

Tabel 4.1 Indikator Keberhasilan

Indikator	Hasil
Dihasilkannya kegiatan-kegiatan baru masyarakat untuk memperkuat kegiatan yang lama sudah ada	Meningkatkan pendapatan dan peluang kerja bagi masyarakat desa. Seperti meningkatnya UMKM di sekitaran wisata Bunga Pariama Kutalimbaru.
Meningkatnya kompetensi masyarakat khususnya dalam kegiatan ekonomi produktif	Kelompok masyarakat diberikan kompetensi dalam mengelola kawasan ekowisata serta meningkatkan pendapatan ekonomi desa
Menginisiasi peningkatan pendapatan masyarakat	Kawasan ekowisata di desa suka makmur dapat menjadi peluang usaha untuk masyarakat desa suka makmur guna peningkatan pendapatan masyarakat.
Meningkatnya jumlah dan kelembagaan masyarakat sebagai penggerak ekonomi dan lingkungan	Terbentuknya kelompok-kelompok masyarakat baru seperti kelompok masyarakat ekowisata
Menjadi rintisan awal terbangunnya kawasan ekowisata di desa suka makmur untuk penunjang kemajuan wisata desa	Penataan kawasan sungai menjadi sebuah ekowisata yang dapat menarik minat wisatawan untuk datang berkunjung, yang nantinya sebagai upaya penguatan ekonomi di desa suka makmur yang berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Objek wisata bunga Pariama di Kutalimbaru memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan perekonomian desa melalui penciptaan lapangan kerja dan pemberdayaan masyarakat lokal. Sebagai objek wisata Bunga Pariama tidak hanya menarik wisatawan tetapi juga menjadi sumber pendapatan bagi penduduk desa melalui sektor perdagangan, jasa, dan pertanian. Karyawan yang bekerja di sektor wisata ini dapat memperoleh kompensasi yang lebih baik, yang membantu meningkatkan kesejahteraan mereka. Selain itu, pengelolaan yang baik, lingkungan kerja yang kondusif, dan keterlibatan aktif penduduk desa dalam pengelolaan wisata turut berperan dalam menciptakan suasana kerja yang positif dan berkelanjutan. Namun, agar dampak positif ini dapat dirasakan lebih luas, penting untuk melibatkan lebih banyak penduduk desa dalam kegiatan pengelolaan, pelayanan, serta pemasaran objek wisata. Keberhasilan objek wisata ini tidak hanya bergantung pada aspek manajemen, tetapi juga pada sejauh mana masyarakat desa dapat terlibat secara langsung dalam pengembangan dan pemanfaatan potensi wisata yang ada.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran-saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami selama penelitian mengenai “Pengaruh Manajemen Wisata, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dimediasi Kompensasi Karyawan Sebagai Variable Intervening Pada Objek Wisata Bunga Pariama Kutalimbaru” sebagai berikut :

1. Untuk perangkat desa, agar lebih memperhatikan Masyarakat desa dan kelompok ekowisata.
2. Diharapkan peran masyarakatnya lebih intens lagi dan membuat kegiatan bersama agar mencapai tujuan yang diinginkan, supaya wisata bunga pariama yang terdapat didesa suka makmur ini dapat lebih maju dan berdiri dengan baik sehingga mencerminkan desa yang harus dicontoh dan menjadikan kebanggaan bagi desa suka makmur itu sendiri.
3. Diharapkannya masyarakat dapat diberi pelatihan- pelatihan agar dalam mengelola fasilitas desa lebih bagus dan maju kedepannya.
4. Perlu ada upaya promosi yang lebih gencar untuk memperkenalkan objek wisata Bunga Pariama, baik melalui media sosial,maupun webside. agar semakin banyak pengunjung yang datang sehingga banyak pula manfaat ekonomi yang dapat diterima oleh penduduk desa.
5. Pengelolaan wisata harus memperhatikan aspek keberlanjutan, baik dari segi pelestarian lingkungan, pemberdayaan masyarakat, dan pengelolaan sumber daya alam. Dengan cara ini, objek wisata bunga Pariama akan tetap berkembang dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi penduduk desa dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kartika, L. & Suryani, N. (2018). "Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Industri Pariwisata." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(2), 125-137.
- Kusnadi, D. (2019). *Peran UMKM dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa di Sektor Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, M. (2020). "Pengaruh Manajemen Wisata dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan di Industri Pariwisata." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Pariwisata*, 13(1), 45-55.
- Sharma, R. & D'Souza, S. (2018). *The Role of Compensation in Employee Motivation and Job Loyalty*. *Journal of Tourism & Hospitality*, 29(3), 152-167.
- Wibowo, A. (2018). "Pengaruh Kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan di Sektor Pariwisata." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 79-88.
- World Tourism Organization (UNWTO). (2017). *Tourism and Rural Development: The Role of Rural Tourism in Economic Diversification*. Madrid: UNWTO.
- Yusuf, S. (2014). *Teori dan Praktik Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Sharma, R., & D'Souza, S. (2018). *The Role of Compensation in Employee Motivation and Job Loyalty*. *Journal of Tourism & Hospitality*, 29(3), 152-167.