

**ANALISIS DAMPAK KERJASAMA TIM, INOVASI  
LAYANAN, DAN UMPAN BALIK PELANGGAN TERHADAP  
EFEKTIVITAS OPERASIONAL DI OBJEK WISATA  
TRANDING CAMP SIKABUNG-KABUNG KEC  
KUTALIMBARU DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI**

**TUGAS AKHIR**

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



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**NAMA : AFANDI OLOAN HARAHAH  
NPM 2105150098  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 22 April 2025, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

**MEMUTUSKAN**

Nama : **AFANDI OLOAN HARAHAP**  
NPM : **2105160098**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Kosentrasi : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**  
Judul Tugas Akhir : **ANALISIS DAMPAK KERJASAMA TIM, INOVASI LAYANAN, DAN UMPAN BALIK PELANGGAN TERHADAP EFEKTIVITAS OPERASIONAL DI OBJEK WISATA TRANDING CAMP SIKABUNG-KABUNG KEC KUTALIMBARU DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Dinyatakan : ( A ) *Lulus Yudisium 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. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si.)

**Pembimbing**

(ARIF PRATAMA MARPAUNG, S.E., M.M.)

**PANITIA UJIAN**

**Ketua**

**Sekretaris**



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

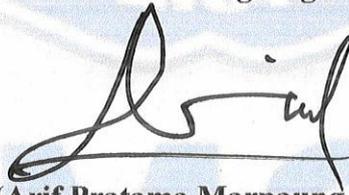
Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama : AFANDI OLOAN HARAHAAP  
N.P.M : 2105160098  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS DAMPAK KERJASAMA TIM, INOVASI LAYANAN, DAN UMPAN BALIK PELANGGAN TERHADAP EFEKTIVITAS OPERASIONAL DI OBJEK WISATA TRANDING CAMP SIKABUNG-KABUNG KEC KUTALIMBARU DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan Tugas Akhir.

Medan, April 2025

Pembimbing Tugas Akhir



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

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



Hisman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si.)

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA.)



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

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Afandi Oloan Harahap  
NPM : 2105160098  
Dosen Pembimbing : Arif Pratama Marpaung S.E M.M.  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tugas Akhir : Analisis Dampak Kerjasama Tim, Inovasi Layanan, dan Umpan Balik Pelanggan Terhadap Efektivitas Operasional di Objek Wisata Tranding Camp Sikabung-Kabung Kec Kutalimbaru Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Sesuai	22 / 2025 Jan	
Bab 2	Perubahan teori pada variabel	07 / 2025 02	
Bab 3	Perubahan ket pada <sup>Deskripsi</sup> <del>variabel</del>	15 / 2025 02	
Bab 4	Teori & pembahasan lebih kurang	25 / 2025 Feb	
Bab 5	Sesuai dengan ketentuan	13 / 2025 03	
Daftar Pustaka	Sesuai dengan APA 7	20 / 2025 03	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Disetujui Sidang Meja Hijau	04 / 2025 04	

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

Medan, April 2025  
Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

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

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

**PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

**Nama : Afandi Oloan Harahap**  
**NPM : 2105160098**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dengan ini menyatakan bawah Tugas Akhir saya yang berjudul “**Analisis Dampak Kerjasama Tim, Inovasi Layanan, dan Umpan Balik Pelanggan Terhadap Efektivitas Operasional di Objek Wisata Tranding Camp Sikabung-Kabung Kec Kutalimbaru Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi**” adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya 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**



**Afandi Oloan Harahap**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS DAMPAK KERJASAMA TIM, INOVASI LAYANAN, DAN UMPAN BALIK PELANGGAN TERHADAP EFEKTIVITAS OPERASIONAL DI OBJEK WISATA TRANDING CAMP SIKABUNG-KABUNG KEC KUTALIMBARU DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**AFANDI OLOAN HARAHAAP**

Program Studi Manajemen

E-Mail: [afandiharahap1305@gmail.com](mailto:afandiharahap1305@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kerjasama tim, inovasi layanan, dan umpan balik pelanggan terhadap efektivitas operasional di objek wisata Tranding Camp Sikabung-Kabung, Kecamatan Kutalimbaru, serta menguji peran motivasi kerja sebagai variabel moderasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan dan pengelola objek wisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerjasama tim, inovasi layanan, dan umpan balik pelanggan secara signifikan berpengaruh terhadap efektivitas operasional. Selain itu, motivasi kerja terbukti memperkuat hubungan antara variabel-variabel tersebut dan efektivitas operasional. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pengelola objek wisata dalam meningkatkan efektivitas operasional dengan memperhatikan faktor-faktor internal seperti kerjasama tim dan inovasi layanan, serta faktor eksternal seperti umpan balik pelanggan, yang didorong oleh motivasi kerja karyawan.

**Kata Kunci: Kerjasama Tim, Inovasi Layanan, Umpan Balik Pelanggan, Efektivitas Operasional, Motivasi Kerja**

## ABSTRAC

### **ANALYSIS OF THE IMPACT OF TEAMWORK, SERVICE INNOVATION, AND CUSTOMER FEEDBACK ON OPERATIONAL EFFECTIVENESS IN THE TRANDING CAMP TOURISM OBJECT SIKABUNG-KABUNG KEC KUTALIMBARU WITH WORK MOTIVATION AS A MODERATION VARIABLE**

**AFANDI OLOAN HARAHAAP**

Management Study Program

E-Mail: [afandiharahap1305@gmail.com](mailto:afandiharahap1305@gmail.com)

*This research aims to analyze the impact of teamwork, service innovation, and customer feedback on operational effectiveness at the Tranding Camp Sikabung-Kabung tourist attraction, Kutalimbaru District, as well as testing the role of work motivation as a moderating variable. The method used in this research is a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to employees and tourist attraction managers. The research results show that teamwork, service innovation, and customer feedback significantly influence operational effectiveness. In addition, work motivation has been proven to strengthen the relationship between these variables and operational effectiveness. These findings provide important implications for tourist attraction managers in improving operational effectiveness by paying attention to internal factors such as teamwork and service innovation, as well as external factors such as customer feedback, which is driven by employee work motivation.*

***Keywords: Teamwork, Service Innovation, Customer Feedback, Operational Effectiveness, Work Motivation***

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. selanjutnya shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Junjungan kita 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 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. Terimakasih saya ucapkan yang sebesar-besarnya untuk Ayahanda H. Agus Salim Harahap S.H dan Ibunda tercinta Hj. Rismayani Kesumawati S.Psi yang sudah selalu berjuang untuk memberikan kehidupan yang layak untuk penulis, selalu menjadi sandaran terkuat penulis dan tidak henti-hentinya memberikan cinta dan kasih yang begitu hebatnya untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

2. Bapak **Prof. Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Dr. H. Januri S.E., M.M, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Jasman Saripuddin Hasibuan. S.E., M.Si** selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. 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.
8. Bapak **Willy Isnandar S.E., M.Si** selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan untuk penulis selama masa perkuliahan.
9. 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.
10. **Pemerintah setempat dan Seluruh Pegawai Kantor Balai Desa Suka Makmur dan Seluruh Masyarakat Desa Suka Makmur** yang telah banyak membantu penulis selama melakukan penelitian di **DESA SUKA MAKMUR, KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA.**

11. Untuk adik Sabita Nur Andini Harahap terimakasih sudah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk menemani penulis dari awal hingga akhir study penulis.
12. Dalam pembuatan penelitian ini juga penulis menyampaikan pesan Teruntuk Hanz Hafidz Yazid yang menjadi rekan seperjuangan serta rekan saya dari PK IMM FEB UMSU dan HMJ MANAJEMEN yang selalu ada menyemangati di saat penulis mengerjakan penelitian ini sampai selesai.
13. Dan terimakasih saya ucapkan kepada rekan-rekan seperjuangan saya selama melaksanakan Program Penguatan Kapasitas Organisasi Mahasiswa (PPK ORMAWA) yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu karena berkat Kerjasama dan kekompakannya menjadikan motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

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, 14 Maret 2025  
Penulis

**AFANDIOLOAN HARAHAP**  
**NPM. 2105160098**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
13.1 Latar Belakang Masalah.....	1
13.2 Identifikasi Masalah .....	3
13.3 Batasan Masalah.....	3
13.4 Rumusan Masalah .....	3
13.5 Tujuan Penelitian.....	4
13.6 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Uraian Teoritis.....	7
2.1.1 Motivasi Kerja .....	7
2.1.2 Kerjasama Tim.....	11
2.1.3 Inovasi Layanan.....	14
2.1.4 Umpan Balik Layanan .....	17
2.1.5 Efektivitas Operasional.....	20
2.2 Kerangka Konseptual .....	25
<b>BAB III METODE PELAKSANAAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Uraian pelaksanaan.....	26
3.2 Metode Pelaksanaan .....	26
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.3.1 Tempat penelitian.....	28
3.3.2 Waktu Penelitian .....	28
3.3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil Pelaksanaan.....	29
4.2 Pembahasan.....	30
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>32</b>
5.1 Kesimpulan .....	32

5.2 Saran.....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>34</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>35</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Desa Suka Makmur merupakan salah satu desa yang masih berada di dataran tinggi dengan kondisi alam yang masih terjaga keasriannya. Desa Suka Makmur berada di kawasan TAHURA (Taman Hutan Raya) yang dimana hutan tersebut dibagi menjadi tiga jenis yaitu hutan lindung, hutan konservasi, dan hutan produktif. Dengan kondisi letak geografis desa tersebut mudah ditemukan berbagaimacam sumber daya alam, jika dikembangkan dan dikelola dengan tepat akan berpotensi meningkatkan perkembangan serta kemajuan desa Suka Makmur. Kegiatan sehari-hari masyarakat desa Suka Makmur adalah sebagai petani hutan di lahan sendiri maupun sebagai kelompok tani hutan. Kurangnya kemampuan masyarakat desa dalam mengembangkan serta mengelola sumber daya alam yang melimpah membuat desa tersebut mengalami keterhambatan dalam berkembang.

Besarnya potensi alam desa Suka Makmur yang melimpah dan masih asri jika ditata menjadi sebuah destinasi wisata akan berpeluang tinggi menjadi daya tarik pengunjung dari luar desa. Dusun 3 yang juga diberi nama dusun Bunga Pariama terdapat ekosistem alami ikan jurung yang terletak di Lubuk Jurung dapat dikategorikan hewan yang jarang dijumpai dan di keramatkan. Dengan habitat yang terjaga dan budaya lokal yang kuat, ikan jurung dilubuk tersebut berkumpul dan memiliki koloni yang banyak sehingga menjadi daya tarik bagi wisatawan yang datang di dusun tersebut. Kawasan disekitar lubuk sangat asri dan aliran sungainya jernih menambah potensi untuk dijadikan objek wisata unggul. Maka perlu adanya program penataan kawasan dan edukasi masyarakat sekitar untuk meningkatkan

jumlah kehadiran wisatawan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. Kedua, Dusun 10 Tanduk Benua terdapat kawasan perbukitan yang cukup luas, lokasinya berada dibukit Marga Silima dengan pemandangan yang memukau dan suasana yang sejuk menjadikan daya tarik untuk ditata sebagai kawasan ekowisata. Di dusun 10 juga terdapat wisata medan magnet, dan sungai lauken padang yang menurut warga sekitar air nya dapat dikonsumsi. Namun, masyarakat sekitar belum bisa membaca peluang dari potensi kawasan tersebut. Jika ditata dengan konsep kawasan Edu-Ekowisata sangat berpotensi menjadikan kawasan tersebut sebagai destinasi wisata guna menunjang peningkatan wisata desa Suka Makmur. Terakhir Dusun tujuh tepatnya di Sikabung-kabung terdapat wilayah ekowisata Sikabungkabung yang merupakan hasil inisiasi PPK ORMAWA HMJ Manajemen pada tahun 2022 berupa sungai yang masih terjaga keasriannya dan dikelilingi oleh hutan konservasi. Di wilayah ini juga terdapat habitat alami koloni lebah hutan yang berpotensi menjadi destinasi Edu-Ekowisata yang merupakan transformasi dari ekowisata Sikabung-kabung. Namun, karena cara panen madu yang tidak berkelanjutan dengan merusak sarangnya sehingga berdampak pada berkurangnya jumlah koloni lebah yang dapat ditemui. Maka diperlukan adanya inisiasi peternakan lebah dengan konsep berkelanjutan sebagai program sociopreneur masyarakat tani hutan dan peternakan lebah pertama didesa tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS DAMPAK KERJASAMA TIM, INOVASI LAYANAN, DAN UMPAN BALIK PELANGGAN TERHADAP EFEKTIVITAS OPERASIONAL DI OBJEK**

## **WISATA TRANDING CAMP SIKABUNG-KABUNG KEC KUTALIMBARU DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan hal tersebut sebagai berikut:

1. Kurang mempunya masyarakat dalam membaca peluang tempat wisata dari potensi yang ada di desa Suka Makmur
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang mengelola peternakan lebah
3. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pendigitalisasian wisata
4. Kurang terjaganya sumber mata air di sekitaran aliran sungai
5. Kurangnya kesadaran dalam menjaga kebersihan lingkungan wisata

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada wisatawan pengunjung wisata puncak bukit mergasilima telah ditemukan berbagai permasalahan yang berdasarkan fenomena masalah yang terdapat dilapangan. Namun dalam hal ini peneliti membatasi masalah pada Kerjasama Tim, Inovasi Layanan, Umpan Balik Pelanggan, Efektivitas Operasional, dan Motivasi Kerja.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, ada beberapa pokok masalah yang menjadi arah pembahasan penulis dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kerjasama tim terhadap efektivitas operasional di objek wisata Tranding Camp Sikabung-Kabung Kecamatan Kutalimbaru?

2. Bagaimana pengaruh inovasi layanan terhadap efektivitas operasional di objek wisata Tranding Camp Sikabung-Kabung Kecamatan Kutalimbaru?
3. Bagaimana pengaruh umpan balik pelanggan terhadap efektivitas operasional di objek wisata Tranding Camp Sikabung-Kabung Kecamatan Kutalimbaru?
4. Apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh kerjasama tim terhadap efektivitas operasional di objek wisata Tranding Camp Sikabung-Kabung Kecamatan Kutalimbaru?
5. Apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh inovasi layanan terhadap efektivitas operasional di objek wisata Tranding Camp Sikabung-Kabung Kecamatan Kutalimbaru?
6. Apakah motivasi kerja memoderasi pengaruh umpan balik pelanggan terhadap efektivitas operasional di objek wisata Tranding Camp Sikabung-Kabung Kecamatan Kutalimbaru?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

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

1. Pengembangan SDA sebagai destinasi Edu-Ekowisata unggul di wilayah Deli Serdang
2. Menjadikan warisan budaya lokal seperti pelestarian Lubuk Keramat ikan Jurung menjadi destinasi Edu-Ekowisata
3. Pengembangan SDM dan terbentuknya kelompok pengelola desa wisata.

4. Terbentuknya peternakan lebah hutan pertama sebagai produk lokal dari Desa Suka Makmur
5. Terbentuknya kelompok budidaya lebah hutan sebagai kegiatan Sociopreneur bagi masyarakat
6. Melestarikan lingkungan dengan melakukan penghijauan dikawasan mata air di desa Suka Makmur

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adanya suatu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terutamabagi bidang ilmu yang diteliti. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagaiberikut:

#### **1. Manfaat Praktis**

- 1) Masyarakat menjadi lebih mandiri dalam mengelola destinasi wisata Hal ini dapat dilihat dengan kemampuan masyarakat dalam bagaimana na mengelola wisata mulai dari oprasional sampai dengan turut serta dalam membangun infrastuktur wisata di daerahnya.
- 2) Masyarakat dapat menambah pendapatan dengan berjualan di area wisata Pada periode Agustus masyarakat yang berjualan di Kawasan tanduk benua hanya ada 2 usaha dan pada 28 agustus jumlah pedagang dikawasan objek wisata tanduk benua kini sudah ada 15 pedagang yang bukan hanya berasal dari desa Suka Makmur tapi juga berasal dari luar desa
- 3) Kemampuan dalam budidaya lebah madu. Masyarakat telah dilatih untuk dapat melakukan budidaya lebah madu jenis trigona. Dari 2 dusun yang dipercontohkan yaitu Dusun 7 Sikabung- kabung dan dusun 10 Tanduk Benua. Kini didusun 7 sudah dapat menampakan hasil yaitu 600 ml.

- 4) Masyarakat dapat mendaur ulang sampah plastik menjadi paving blok. Masyarakat di dusun 7 sikabung-kabung dan dusun 3 bunga pariama kini mampu mengelola sampah menjadi paving block dengan cetakan yang telah diberikan oleh Tim PPK ORMAWA.
- 5) Besarnya potensi wisata dari desa Suka Makmur yang jika dikembangkan dapat menjadi sumber perekonomian bagi masyarakat

## 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian dan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan minat berkunjung wisatawan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Uraian Teoritis**

##### **2.1.1 Motivasi Kerja**

###### **2.1.1.1 Pengertian Motivasi Kerja**

Menurut Flippo, Edwin B. dalam Larasati (2018), menyatakan bahwa “Motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Sedangkan, Arif (2021) motivasi berkaitan dengan usaha dan dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang dimana dilakukan untuk memenuhi semua tujuan yang diinginkan oleh seseorang sehingga mencapai ke arah tujuan yang ditujukan. Motivasi merupakan suatu acuan yang dapat mengakibatkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab, semangat, serta rela, dimana motivasi juga menyangkut perilaku yang merupakan unsur vital dalam manajemen (Agustini, 2019). Sumber Daya Manusia juga mempengaruhi hasil akhir dari satu pekerjaan tersebut, dapat dikatakan sukses jika suatu organisasi memiliki beberapa aktifitas yang dapat meningkatkan kreatifitas sumber daya manusianya. Maka peran seorang pimpinan sangat dibutuhkan agar suatu perusahaan berjalan sesuai tujuan seperti memberikan beberapa motivasi kepada karyawan agar menjalankan pekerjaan sesuai dengan program, serta dapat mengetahui rasa kepuasan dan ketidakkepuasan yang dirasakan oleh karyawan (Kurniasari, 2018). Usaha-usaha individual mereka menghasilkan suatu tingkat kinerja yang lebih tinggi daripada jumlah masukan individual

### 2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Kadarisman (2019:296) motivasi dalam diri seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

#### 1. Faktor Intern:

- a. **Kematangan pribadi:** orang yang tingkat kematangan pribadinya lebih tinggi, akan lebih mudah termotivasi, bahkan tanpa dimotivasi pun karyawan mau bekerja dengan tekun.
- b. **Tingkat Pendidikan:** seorang karyawan yang mempunyai pendidikan lebih tinggi biasanya akan lebih mudah termotivasi, karena karyawan sudah mempunyai pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dibandingkan dengan karyawan yang berpendidikan rendah
- c. **Keinginan dari harapan diri:** seseorang yang bekerja keras bila ada keinginan dan harapan pribadi yang hendak diwujudkan menjadi kenyataan.
- d. **Kebutuhan:** makin besar kebutuhan seseorang untuk meminta dipenuhi, makin besar pula motivasi seseorang untuk mau bekerja keras.
- e. **Kepuasan kerja:** seseorang karyawan akan merasa puas apabila dalam pekerjaannya terdapat kesempatan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang telah dilakukan.

#### 2. Faktor Eksternal:

- a. **Jenis dan sifat pekerjaan:** jika pekerjaan yang ia lakukan terasa nyaman seperti adanya sarana dan prasarana yang memadai maka itu akan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- b. **Kelompok kerja:** hubungan kerja baik dengan kelompok kerja dimana ia bekerja juga berpengaruh dalam memotivasi seseorang.

- c. Organisasi tempat kerja: tempat bekerja yang baik seperti memperhatikan kesejahteraan karyawan juga berpengaruh dalam memotivasi karyawan
- d. Situasi lingkungan: pimpinan tempat bekerja haruslah memiliki kreativitas dalam menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan agar karyawan tidak merasa jenuh dan memiliki motivasi kerja dalam melaksanakan pekerjaan

### **2.1.1.3 Indikator Motivasi Kerja**

Menurut Zameer, Ali, Nisar dan Amir (2019:24) indikator motivasi kerja mengacu kepada 2 dimensi yaitu:

1. Motivasi Moneter (Monetary Motivational)
  - a. Gaji: Pemberian upah secara tepat waktu dan penetapan gaji sesuai dengan pekerjaannya maka akan membuat kebiasaan baik karyawan meningkat.
  - b. Bonus: yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan kinerja karyawan tersebut akan meningkatkan produktivitas perusahaan.
2. Motivasi Nonmoneter (Nonmonetary Motivational)
  - a. Jaminan Kesejahteraan Karyawan: meliputi hak cuti, jaminan kesehatan yang ditanggung oleh perusahaan, hak untuk mendapatkan jatah rumah, dan lain sebagainya.
  - b. Perasaan Aman memiliki Pekerjaan: Hal-hal yang mendapat memicu motivasi akan membuat karyawan merasa aman karena bekerja di perusahaan itu.
  - c. Promosi

- d. Peningkatan karir yang ditawarkan perusahaan yang akan membuat seseorang karyawan akan bertahan di perusahaan tersebut dalam waktu yang lama atau bahkan sampai pension

#### **2.1.1.4 Ciri-ciri Motivasi Kerja**

Konten pemasaran yang berkualitas umumnya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Intensitas Usaha: Tingkat usaha yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Arah Tujuan: Kemampuan untuk mengarahkan usaha guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan
3. Ketekunan: Konsistensi dalam bekerja meskipun menghadapi hambatan
4. Perasaan Senang dalam Bekerja: Merasa puas dan menikmati pekerjaan yang dilakukan
5. Tanggung Jawab: Kesadaran akan kewajiban dan peran dalam pekerjaan
6. Inisiatif dan Kreativitas: Kemampuan untuk mengambil langkah proaktif dan menciptakan ide-ide baru dalam pekerjaan
7. Kemauan untuk Berkembang: Keinginan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi melalui pembelajaran dan pengalaman baru
8. Ketangguhan Menghadapi Tantangan: Kemampuan menghadapi dan mengatasi rintangan dalam pekerjaan
9. Kerja Sama dalam Tim: Kemampuan bekerja dengan baik dalam kelompok dan berkontribusi terhadap tim

## **2.1.2 Kerjasama Tim**

### **2.1.2.1 Pengertian Kerjasama Tim**

Kerjasama tim (teamwork) dapat secara akurat di definisikan sebagai sekelompok individu yang bekerja secara kooperatif untuk mencapai tugas atau tujuan tertentu (Setyowati, et al., 2021). Kerjasama tim dalam Ichsan, et al. (2021) menyatakan ada empat kekuatan dalam membangun tim yang efektif, yaitu: kelompok mempunyai tugas-tugas yang menarik secara intrinsik agar berhasil, individu merasa dirinya penting dalam nasib kelompok, kontribusi individual sangat dibutuhkan, dan tim memiliki tujuan yang jelas dengan umpan balik yang tetap. Kerjasama menurut Bachtiar dalam Eka et al. (2020) adalah pencapaian satu tujuan yang berasal dari kekuatan beberapa orang. Kekuatan ide-ide yang disatukan dalam bentuk kerjasama yang akan mengantarkan pada hasil yang baik. Dewi dalam Panggiki et al. (2020) mengungkapkan bahwa kerjasama tim merupakan kelompok kerja yang terorganisir dan terkelola dengan baik. Sedangkan Sibarani (2021) mengungkapkan bahwa kerjasama tim merupakan perpaduan kerja kelompok dengan dukungan berbagai kemampuan dan memiliki tujuan yang jelas, dengan didukung pemimpin serta komunikasi guna menghasilkan suatu kinerja yang lebih tinggi daripada kinerja individu (Eka, Sunaryo, & ABS, 2022; Panggiki, 2020; Sibarani, 2021).

### **2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kerjasama Tim**

Beberapa faktor yang sangat mempengaruhi Kerjasama Tim antara lain:

1. Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang jelas dan terbuka antara anggota tim meningkatkan koordinasi dan pemahaman dalam bekerja

2. Kepercayaan Antar Anggota: Rasa percaya satu sama lain mendorong keterbukaan, mengurangi konflik, dan meningkatkan efisiensi tim
3. Kepemimpinan yang Kuat: Pemimpin yang mampu memberikan arahan, motivasi, dan inspirasi sangat berpengaruh terhadap efektivitas kerja sama tim
4. Tujuan yang Jelas dan Sama: Ketika semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan yang ingin dicapai, kerja sama menjadi lebih efektif
5. Peran yang Jelas dalam Tim: Setiap anggota tim harus memahami tugas dan tanggung jawabnya untuk menghindari kebingungan dan tumpang tindih
6. Pekerjaan Kemampuan dan Keahlian Anggota: Kompetensi individu yang baik akan meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja tim
7. Motivasi dan Komitmen: Anggota tim yang termotivasi dan berkomitmen tinggi akan lebih kooperatif dalam menyelesaikan tugas bersama
8. Manajemen Konflik yang Baik: Konflik dalam tim harus dikelola dengan baik agar tidak menghambat kerja sama dan produktivitas
9. Budaya Kerja yang Positif: Lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan inovasi akan meningkatkan kerja sama tim
10. Dukungan Organisasi: Dukungan dari manajemen dalam bentuk fasilitas, kebijakan, dan pelatihan dapat meningkatkan efektivitas tim

### **2.1.2.3 Indikator Kerjasama Tim**

1. Kerjasama. Pekerjaan akan terasa lebih efektif bila dikerjakan secara tim. Setiap individu dapat memberikan kontribusi yang dapat menjadi kekuatan.

Semakin besar tingkat kerjasamanya maka akan menghasilkan integrasi yang semakin besar pula. Beberapa indikator untuk mengukur kerja sama sebagai berikut :

- a. Memikul tanggung jawab bersama
  - b. Saling berkontribusi baik pikiran maupun tenaga, maka akan tercipta suatu kerjasama yang membuahkan hasil
  - c. Mengerahkan kemampuan secara maksimal dapat menjadikan tim lebih kuat dan berkualitas.
2. Kepercayaan. Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa karyawan serius dengan apa yang diucapkan. Kinerja yang tinggi dapat dicirikan dengan adanya kepercayaan antar anggota dengan artian setiap anggota saling percaya akan karakter, integritas serta kemampuan masing-masing anggota. Indikator kepercayaan dibedakan menjadi tiga, yaitu:
- a. Kejujuran anggota tim yang akan menciptakan keterbukaan
  - b. Pemberian tugas pada anggota tim dengan artian telah menitipkan kepercayaan dan amanah pada anggota, bahwa ia mampu melakukannya
  - c. Setiap anggota memiliki integritas tinggi dalam melakukan pekerjaannya.
3. Kekompakan. Kekompakan dapat diartikan sebagai perasaan solid yang terdapat dalam diri karyawan terhadap timnya. Beberapa indikator kekompakan, yaitu :
- a. Saling bergantung pada tugas, yaitu antar anggota harus memiliki rasa ketergantungan demi kekompakan
  - b. Saling bergantung pada hasil, yaitu anggota tim memiliki pendapat bahwa hasil yang dicapai bukan hasil perorangan, namun hasil kerjasama tim

- c. Komitmen, yaitu setiap anggota tim dianggap berkomitmen tinggi terhadap tujuan yang akan dicapai tim (Sibarani, 2018).

#### **2.1.2.4 Ciri-Ciri Kerjasama Tim**

1. Komunikasi yang Efektif: Tim yang memiliki komunikasi terbuka dan jelas akan lebih mudah dalam koordinasi.
2. Kepercayaan Antar Anggota: Rasa saling percaya meningkatkan kolaborasi dan mengurangi konflik.
3. Kepemimpinan yang Baik: Pemimpin yang efektif dapat memotivasi dan mengarahkan tim menuju tujuan bersama.
4. Tujuan yang Jelas: Ketika anggota tim memahami visi dan misi yang sama, kerja sama akan lebih efektif.
5. Peran dan Tanggung Jawab yang Jelas: Pembagian tugas yang jelas mencegah kebingungan dan meningkatkan efisiensi.

#### **2.1.3 Inovasi Layanan**

##### **2.1.3.1 Pengertian Inovasi Layanan**

Inovasi layanan merupakan perubahan dalam bisnis yang berupa bentuk peningkatan kinerja pada pemasaran dengan cara mempercepat sistem layanan pada perusahaan melalui berbagai kombinasi yang baru dari elemen layanan yang sudah ada (Antanegoro et al., 2019). Konsep inovasi layanan mencakup pada desain layanan serta pengembangan layanan baru dan juga inovasi proses, yaitu merupakan bentuk metode baru atau peningkatan dalam desain dan produksi layanan. Dan pula inovasi pada Sebuah perusahaan atau manajemen terkait erat

dengan inovasi organisasi, Inovasi produk layanan , inovasi proses, serta pengolahan manajemen proses inovasi dalam organisasi jasa (Dhewanto dkk, 2019 hlm 343). Inovasi layanan di definisikan sebagai fasilitas yang ditawarkan, cara kerja baru yang diadopsi oleh perusahaan serta pemakaian teknologi lama yang diberikan kepada pembeli untuk memuaskan keperluan mereka. Teknologi yang dimanfaatkan dalam perkembangan berikut memperlancar fasilitas yang ditawarkan kepada pembeli. Di sisi lain, pembaharuan layanan merupakan aktivitas baru yang menciptakan layanan baru, praktik baru atau proses dengan menambahkan nilai pada layanan yang mereka berikan. Inovasi perusahaan mengembangkan kinerja perusahaan

### **2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Layanan**

Sesuai dengan (Adypurnawati & Hariani, 2019) berpendapat bahwasannya inovasi bisa didukung dari sejumlah keadaan pendukung, seperti:

1. Mempunyai kemauan untuk mengubah diri
2. Bebas dalam mengekspresikan
3. Mempunyai mentor yang berpikiran terbuka dan kreatif
4. Ketersediaan fasilitas
5. Keadaan ideal dalam lingkungan

### **2.1.3.3 Indikator Inovasi Layanan**

1. Keunggulan relatif (relative advantage): Karakteristik yang menunjukkan sebesar apa inovasi mengambil bagian dalam kemajuan secara signifikan daripada perbaikan dari sebelumnya.

2. **Kompatibilitas (compatibility):** Karakteristik yang menunjukkan inovasi perlu perbaikan yang diganti dengan tujuan akhir agar biaya yang ditimbulkan dari layanan sebelum tidak digunakan percuma dan busa digunakan untuk tanda pola inovasu pada pergantian gagasan baru.
3. **Kerumitan (complexity):** Atribut kompleks ini menunjukkan tingkat perkembangan yang dapat dirasakan dan dicapai oleh penduduk lokal sebagai konsumen.
4. **Kemampuan diujicobakan (triability):** Karakteristik yang menunjukkan perbaikan diharuskan melewati tahapan yang fundamental dalam rangka mengujikan gagasan kemajuan dengan tujuan untuk memiliki kecenderungan lebih baik dan bisa dirasakan oleh penduduk lokal.
5. **Kemampuan diamati (observability):** Perkembangan yang bisa terlihat, seberapa baik agensi bekerja dan menciptakan yang lebih baik untuk menyampaikannya.

#### **2.1.3.4 Ciri-Ciri Inovasi Layanan**

1. **Berorientasi pada Pelanggan:** Inovasi layanan harus berfokus pada peningkatan pengalaman dan kepuasan pelanggan.
2. **Peningkatan Efisiensi:** Proses layanan menjadi lebih cepat, mudah, dan hemat biaya dibandingkan sebelumnya.
3. **Penggunaan Teknologi:** Adopsi teknologi baru untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan.
4. **Fleksibilitas dan Adaptabilitas:** Layanan dapat menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan dinamika pasar.

5. Kreativitas dan Diferensiasi: Menawarkan sesuatu yang unik atau berbeda dibandingkan pesaing untuk meningkatkan daya saing.
6. Keberlanjutan (Sustainability): Inovasi layanan memperhatikan dampak lingkungan dan sosial untuk jangka panjang.
7. Kolaborasi dan Keterbukaan: Menggunakan masukan dari pelanggan, mitra bisnis, atau teknologi eksternal untuk menciptakan layanan yang lebih baik.

#### **2.1.4 Umpan Balik Layanan**

##### **2.1.4.1 Pengertian Umpan Balik Layanan**

*Feedback* adalah sebuah informasi atau pernyataan pendapat tentang sesuatu, seperti produk baru yang dapat memberi tahu apakah hal tersebut berhasil disukai atau tidak. Menurut McCarty, customer *feedback* atau umpan balik dari pelanggan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan nilai pelanggan, hal ini dimaksudkan untuk memberi tahu organisasi tentang berbagai macam produk, atau layanan yang membuat pelanggan bersedia membayar organisasi untuk menyediakan sesuatu yang menyenangkan mereka dan yang paling penting bagi mereka. Umpan balik pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan bisnis, terutama dalam industri teknologi. Menurut (K. Kotler & Keller, 2016), umpan balik pelanggan adalah informasi yang diberikan oleh pelanggan mengenai pengalaman mereka dengan produk atau layanan yang mereka gunakan. Umpan balik ini dapat bersifat positif maupun negatif dan berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja perusahaan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa umpan balik pelanggan yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan

loyalitas pelanggan dan memberikan keuntungan kompetitif bagi perusahaan (Nuraini & Novitaningtyas, 2022).

#### **2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Umpan Balik Layanan**

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi umpan balik pelanggan antara lain:

- a. Kualitas Produk atau Layanan – Pelanggan cenderung memberikan umpan balik berdasarkan kepuasan terhadap kualitas produk atau layanan yang mereka terima.
- b. Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) – Interaksi pelanggan dengan merek, mulai dari layanan pelanggan hingga kemudahan transaksi, mempengaruhi keinginan mereka untuk memberikan umpan balik.
- c. Saluran dan Kemudahan Memberikan Umpan Balik – Ketersediaan platform seperti survei online, media sosial, atau chatbot memudahkan pelanggan untuk menyampaikan pendapatnya.
- d. Respon Perusahaan terhadap Umpan Balik – Jika pelanggan melihat bahwa umpan balik mereka dihargai dan ditindaklanjuti, mereka lebih cenderung memberikan masukan di masa depan.
- e. Motivasi Pelanggan – Beberapa pelanggan memberikan umpan balik karena kepuasan tinggi atau ketidakpuasan ekstrem, sementara yang lain dipengaruhi oleh insentif seperti diskon atau hadiah.
- f. Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan – Pelanggan yang memiliki hubungan baik dengan merek lebih mungkin memberikan umpan balik yang konstruktif.

- g. Tren Sosial dan Media – Opini di media sosial dan ulasan bold dapat mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memberikan umpan balik.
- h. Norma Budaya – Faktor budaya mempengaruhi sejauh mana pelanggan merasa nyaman dalam menyampaikan kritik atau pujian terhadap suatu layanan atau produk.

#### **2.1.4.3 Indikator Umpan Balik Layanan**

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur umpan balik layanan antara lain:

1. Keandalan (Reliability): Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.
2. Daya Tanggap (Responsiveness): Kesiediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (Assurance): Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
4. Empati (Empathy): Perhatian yang diberikan secara individual kepada pelanggan, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan mereka.
5. Sarana Fisik (Tangibles): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

#### **2.1.4.4 Ciri-Ciri Umpan Balik Layanan**

Berikut adalah ciri-ciri umpan balik menurut Kotler dan Keller (2020) adalah sebagai berikut:

1. Bersifat Jujur dan Objektif: Umpan balik pelanggan mencerminkan pengalaman nyata mereka terhadap produk atau layanan.
2. Dapat Bersifat Positif atau Negatif: Bisa berupa pujian jika pengalaman memuaskan atau keluhan jika ada kekurangan.
3. Bersifat Konstruktif: Sering kali berisi saran atau kritik yang dapat digunakan untuk perbaikan dan peningkatan layanan.
4. Beragam dalam Bentuk: Umpan balik dapat disampaikan melalui survei, ulasan online, testimoni, atau langsung ke perusahaan.
5. Datang dari Berbagai Sumber: Bisa berasal dari pelanggan baru, pelanggan setia, atau bahkan calon pelanggan.
6. Mempengaruhi Reputasi Bisnis: Umpan balik yang positif meningkatkan citra merek, sedangkan yang negatif dapat merusak reputasi.
7. Dapat Diukur dan Dianalisis: Perusahaan dapat mengumpulkan dan menganalisis umpan balik untuk meningkatkan produk dan layanan.
8. Mempengaruhi Pengambilan Keputusan: Umpan balik menjadi dasar bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi bisnis dan inovasi (Kotler & Keller, 2020).

## **2.1.5 Efektivitas Operasional**

### **2.1.5.1 Pengertian Efektivitas Operasional**

Menurut Mardiasmo (2019) efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak outcomedari keluaran

(output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Menurut Pekei (2019) efektivitas hubungan antara output dan tujuan dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik, sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Menurut Winarsih (2019) mengatakan bahwa efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi. Berdasarkan hasil dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu kegiatan atau tugas pokok yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memaksimalkan tujuan agar sasaran yang dicapai dapat dinilai tepat dan positif, suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan itu dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

#### **2.1.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Operasional**

Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas operasional antara lain sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi: Struktur organisasi, seperti departementalisasi dan spesialisasi, dapat mempengaruhi efektivitas operasional. Struktur yang jelas

dan sesuai memungkinkan alur kerja yang efisien dan koordinasi yang baik antar bagian

2. Karakteristik Karyawan: Kompetensi, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap efektivitas kerja. Karyawan yang terampil dan termotivasi cenderung bekerja lebih efisien dan berkualitas
3. Karakteristik Manajemen: Gaya kepemimpinan, kemampuan manajerial, dan pengambilan keputusan yang efektif merupakan faktor penting dalam mencapai efektivitas operasional. Manajemen yang baik dapat mengarahkan dan memotivasi karyawan menuju tujuan organisasi
4. Lingkungan Kerja: Lingkungan kerja yang kondusif, termasuk fasilitas yang memadai dan suasana kerja yang nyaman, dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan
5. Budaya Organisasi: Nilai-nilai dan norma yang dianut dalam organisasi mempengaruhi perilaku karyawan dan efektivitas implementasi strategi. Budaya yang positif dapat mendorong kinerja yang lebih baik
6. Pengelolaan Sumber Daya: Efisiensi dalam pengelolaan sumber daya manusia, termasuk proses rekrutmen, pelatihan, dan sistem reward, sangat menentukan efektivitas dan efisiensi operasional
7. Faktor Lingkungan Eksternal: Kondisi pasar, persaingan, dan perubahan regulasi dapat mempengaruhi efektivitas operasional. Organisasi perlu adaptif terhadap perubahan eksternal untuk tetap efektif

### **2.1.5.3 Indikator Efektivitas Operasional**

Indikator efektivitas operasional dalam suatu organisasi mencerminkan sejauh mana tujuan dan sasaran organisasi tersebut tercapai. Beberapa indikator utama yang umum digunakan meliputi:

1. Pencapaian Tujuan: Tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin tinggi tingkat pencapaian, semakin efektif operasional organisasi tersebut
2. Produktivitas Tenaga Kerja: Perbandingan antara volume produksi dengan jumlah tenaga kerja yang digunakan. Peningkatan produktivitas menunjukkan efektivitas operasional yang lebih baik
3. Kualitas Produk atau Layanan: Tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Kualitas yang tinggi mencerminkan efektivitas dalam proses operasional
4. Efisiensi Biaya: Kemampuan organisasi dalam mengelola biaya operasional untuk menghasilkan output yang optimal. Efisiensi biaya yang baik menunjukkan efektivitas operasional
5. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana: Ketersediaan dan penggunaan sarana serta prasarana kerja yang mendukung produktivitas. Sarana dan prasarana yang memadai berkontribusi pada efektivitas organisasi
6. Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien: Implementasi program atau kegiatan yang sesuai dengan rencana dan tujuan organisasi. Pelaksanaan yang efektif dan efisien memastikan organisasi mencapai sasarannya
7. Sistem Pengawasan dan Pengendalian: Adanya mekanisme pengawasan dan pengendalian yang memastikan kegiatan operasional berjalan sesuai dengan

standar dan prosedur yang ditetapkan. Sistem ini penting untuk menjaga efektivitas organisasi.

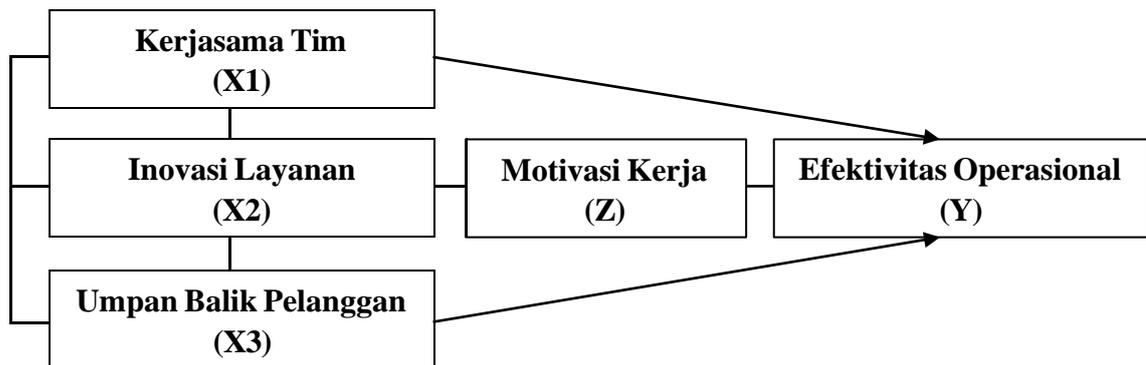
#### **2.1.5.4 Ciri-Ciri Efektivitas Operasional**

Efektivitas operasional dalam sebuah organisasi ditandai oleh beberapa ciri utama yang mencerminkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuannya secara efisien dan tepat waktu. Berikut adalah beberapa ciri tersebut:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan: Pelayanan yang diberikan tepat waktu, dengan waktu tunggu dan proses yang minimal, menunjukkan efektivitas operasional yang tinggi
2. Akurasi Pelayanan: Pelayanan yang bebas dari kesalahan mencerminkan akurasi dan efektivitas dalam operasional organisasi
3. Kesopanan dan Keramahan: Sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan menunjukkan kualitas interaksi yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan
4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan: Kemudahan akses terhadap pelayanan, termasuk ketersediaan petugas dan fasilitas pendukung, mencerminkan efektivitas operasional
5. Pencapaian Tujuan Organisasi: Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan menunjukkan efektivitas operasional yang baik
6. Partisipasi Anggota: Adanya partisipasi aktif dari anggota organisasi dalam melaksanakan tugas pokok menunjukkan efektivitas operasional.

## 2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Dimana dalam kerangka konseptual pada penelitian ini Kerjasama Tim adalah sebagai variabel independent (bebas) dengan simbol X1, Inovasi Layanan merupakan variabel independen (bebas) dengan simbol X2, Umpan Balik Pelanggan adalah sebagai variabel independen (bebas) dengan simbol X3 dan Efektivitas Operasional sebagai variable dependen (terikat) dengan simbol Y. Adapun Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening (antara) dengan simbol Z. Berikut adalah skema gambar kerangka konseptual:



Gambar 2.1 Kerangka konseptual

## **BAB III**

### **METODE PELAKSANAAN**

#### **3.1 Uraian pelaksanaan**

Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan dengan menjalin kerjasama antara peneliti dan kelompok pengelola objek wisata dalam mendesain konsep efektif sistematika tata kelola pengembangan objek wisata sesuai dengan keadaan dan kemampuan sumber daya di Desa Suka Makmur. Penelitian ini diawali dengan survey langsung ke ketua pengelola objek wisata puncak bukit merga silima Desa Suka Makmur. Selanjutnya bersama dengan pemerintah setempat baik tingkat desa maupun kecamatan akan membuat dan menyusun sebuah konsep program peningkatan produktifitas masyarakat desa mengenai sistematika dan manajemen pengembangan objek wisata agar lebih produktif.

#### **3.2 Metode Pelaksanaan**

Pada metode pelaksanaana, tim melakukan 3 fokus kerja utama yaitu ;

##### **1. Perencanaan**

Pada tahap ini tim berfokus pada pembagian penanggung jawab berdasarkan titik pelaksanaan program, Menjalin kerjasama dengan berbagai instansi, diskusi dengan tokoh masyarakat dan perangkat desa, dan menentukan penanggung jawab di masyarakat sasaran pada tiap titik dan program yang dilaksanakan.

##### **2. Proses dan Pelaksanaan**

- 1) Pengembangan sumber daya manusia Untuk mengembangkan keterampilan masyarakat tim mengadakan berbagai pelatihan dan menghadirkan pemateri yang kompeten dibidangnya seperti Pelatihan Pengolaan Wisata Dan Green

Economy yang paparkan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Dan PT Pegadaian Syariah. Pelatihan Sociopreneur budidaya lebah madu, dan pengelolaan limbah.

2) Pengembangan kelembagaan kelompok

Kelompok Tani Hutan diberikan 1200 bibit pohon buah untuk dikelola dan pelatihan pengelolaan lebah madu hutan. Kelompok pengelola wisata diberikan pelatihan pengelolaan limbah dan alat cetak paving block dari limbah, ibu PKK dan Karang Taruna dibekali ilmu terkait pengelolaa n sampah menjadi paving block dan diupayakan untuk menjadi program kerja tahun selanjutnya.

3) Bantuan infrastruktur penunjang di Kawasan wisata

Bantuan berupa penyediaan kantong parkir di kawasan wisata, gapura, toilet, pagar pembatas, papan informasi, dan infrastruktur penunjang lainnya.

4) Stimulan pada usaha masyarakat

Mempromosikan kawasan wisata melalui berbagai media, sehingga menstimulasi warga sekitar kawasan wisata untuk mendapatkan kesempatan berwirausaha.

5) Penyediaan informasi tepat guna menyediakan berbagai informasi terkait wisata melalui berbagai media social dan media massa. Serta memberikan papan informasi yang dapat diakses oleh para wisatawan.

2. Monitoring Dan Evaluasi

Melakukan pengukuran jumlah wisata yang berkunjung, pengukuran skill masyarakat melalui wawancara, observasi, dan penghitungan jumlah tiket di

Tranding Camp Sikabung-Kabung dalam pengelolaan wisata, budidaya lebah dan pengelolaan limbah hasil wisata.

### **3.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.3.1 Tempat penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada 4 dusun yaitu dusun suka malem, bunga pariaman, sikabung-sikabung, dan tanduk benua yang berada di desa Suka Makmur, Kecamatan Kutalimbaru, Kabupaten Deli Serdang.

#### **3.3.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitiannya dilaksanakan dari bulan Juni 2023 sampai November 2023,

#### **3.3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel ini adalah masyarakat sasaran yang terdampak pada program ini berjumlah 70 orang yang terdiri dari 10 orang pengelola kawasan wisata, dan 10 orang pengelola budidaya lebah, 5 orang kelompok petani hutan untuk program reboisasi, 10 orang anggota karang taruna sebagai pengelola limbah sampah plastik, tim dibantu perangkat desa sekitar 10 orang dan Masyarakat di setiap dusunnya sebanyak 20-25 orang.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

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

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Pelaksanaan

Aspek	Target	Capaian
Ditemukannya potensi SDA, seni budaya, SDM, dan aktivitas ekonomi pendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terbentuknya tiga kawasan Eko-Eduwisata</li> <li>- Terdapat 15 kotak sarang lebah</li> <li>- Terjaganya kawasan mata air dengan ditanami lebih 100 pohon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terbentuknya 5 kawasan Wisata</li> <li>- Adanya dua titik kawasan budidaya lebah dengan 11 Kotak</li> <li>- Reboisasi dikawasan Mata Air dan Hutan sebanyak 1200 pohon produktif</li> </ul>
Adanya kesepakatan mengembangkan desa wisata berbasis potensi unggulan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terbangun sarana pendukung wisata seperti papan informasi, pagar pembatas, dan spot photo menarik</li> <li>- Terbitnya legalitas pengelola wisata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya papan informasi sebanyak 15 buah di 5 titik, spot photo, Pagar, Gapura, toilet, lahan parkir, Ayunan dan Tempat duduk.</li> <li>- Terbitnya SK desa Hutan (Menunggu penyerahan dari Pemkab Deli Serdang)</li> </ul>
Peningkatan kapasitas SDM pengelola wisata melalui berbagai pelatihan yang diadakan	Terlaksananya Pelatihan pengelolaan wisata, Budidaya lebah dan Pelatihan Pengelolaan limbah	Target Tercapai
Dukungan desa untuk keberlanjutan program	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan keterampilan warga mengelola wisata dan mengelola limbah</li> <li>- Menjadikan desa Suka Makmur sebagai desa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telah diadakan Latihan untuk mengelola wisata dan Limbah</li> <li>- Menjadi desa wisata pertama (menunggu SK)</li> </ul>

	wisata pertama di Kecamatan Kutalimbaru	
Adanya kelembagaan pengelola desa wisata yang memiliki pengurus lengkap dan rencana kerja terukur	Terciptanya Pengurus Desa Wisata dengan struktur kepengurusan yang dilengkapi rencana kerja terukur	Menunggu Penyerahan SK
Launching desa wisata dengan branding sesuai potensi unggulan	Adanya Aplikasi Berbasis Website yang diberi nama Makmurindesa.id sebagai sarana promosi dan digitalisasi desa	Sudah dibuat website khusus desa wisata dengan nama domain makmurindesa.id
Peningkatan jumlah pengunjung dan pendapatan masyarakat	Meningkatnya partisipasi masyarakat berwirausaha dan peningkatan pengunjung 3 sampai 4 kali lipat dari sebelumnya	Adanya peningkatan pengunjung (Proses pengumpulan data

## 4.2 Pembahasan

Keberhasilan program dapat dilihat pada program yang sudah terlaksanakan dengan terbentuknya kelompok budidaya lebah madu jenis trigona di Desa Suka Makmur, fasilitas pendukung wisata seperti toilet, lahan parkir, gapura, dan lain-lain. Sudah terlaksananya reboisasi penanaman sebanyak 1.200 bibit dengan luas sekitar 2 hektar, Ditemukannya kawasan wisata medan magnet di dusun 10 tanduk benua, terbangunnya website mkmurindesa.id sebagai media promosi desa wisata, dan terlaksananya pelatihan pengolahan limbah sampah plastik yang dimanfaatkan untuk

pembuatan paving blok. Keberlanjutan program ini nantinya akan dilanjutkan oleh kelompok - kelompok yang sudah terbentuk. Pertama, kelompok pengelola wisata di dusun 3 bunga pariama yang saat ini sudah terbentuk seperti di dusun 7 yaitu wisata tranding camp sikabung-kabung dan sekarang sudah terbentuk wisata baru di dekat aliran sungai sikabung-kabung serta di dusun 10 tanduk benua yaitu wisata lauken padang dan medan magnet yang sekarang dikelola oleh warga desa dan dibantu oleh tim PPK ORMAWA Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen. Dan ini adalah hasil daripada observasi yang dilakukan oleh tim dan merupakan potensi yang langsungdikerjakan oleh masyarakat. Kedua, adanya kelompok tani hutan dengan program pemanfaatan hutan sebagai tempat untuk budidaya lebah madu jenis trigona dan saat ini sudah terbuat 11 kotak sarang lebah dan sudah terisi 6 koloni lebah, masyarakat sudah mampu bagaimana cara memanen dan memikat koloni lebah agar datang ke sekitaran kotak sarang lebah. Ketiga, adanya kelompok pengelola limbah yang bekerja sama dengan karang taruna desa Suka Makmur dan melakukan pelatihan untuk pengelolaan limbah sampah plastik menjadi paving blok.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam pelaksanaan program hasil yang sudah tercapai 92% dalam periode Juli-10 Oktober 2023 dengan rincian sebagai berikut:

1. Terbentuknya fasilitas wisata di tiga dusun yaitu:
  - a. Dusun 3 Bunga Pariama berupa : pembuatan gapura, pagar pembatas,umbul-umbul, serta plang selamat datang dan edukasi serta fasilitas penunjang lainnya
  - b. Dusun 7 Sikabung-kabung : terbentuknya peternakan budidaya lebah madu jenis trigona, plang selamat datang, plang edukasi, toilet, lahan parkir, dan musholla
  - c. Dusun 10 Tanduk Benua : pembuatan gapura, terbentuknya peternakan budidaya lebah madu jenis trigona, ayunan, plang informasi, pembuatan meja dan kursi Pembuatan fasilitas penunjang kawasan destinasi edukowisata di tiga dusun tersebut secara keseluruhan telah mencapai capaian sebesar 85%
2. Terbentuknya kelompok tani hutan yang terdiri dari kelompok budidaya lebah madu jenis trigona dan kelompok hutan di dua dusun yaitu dusun 7 Sikabung-Kabung dan dusun 10 Tanduk Benua yang berjumlah 15 orang, terbentuknya kelompok pengelola wisata yang berjumlah 10 orang serta 10 orang anggota karang taruna sebagai pengelola limbah sampah plastik menjadi paving blok.
3. Terlaksananya reboisasi sekitar 2 ha dikawasan mata air yang ada di dua dusun berbeda yaitu dusun 7 Sikabung-Kabung dan dusun 10 Tanduk Benua dengan

berbagai jenis bibit pohon produktif sebanyak 1200 bibit dengan capaian sebesar 100%.

4. Terbangunnya website digital sebagai media promosi destinasi wisata Desa Suka Makmur di era digital yang memuat seluruh potensi desa yang ada dengan nama website yaitu makmurindesa.id dengan capaian sebesar 100%.
5. Terlaksananya pengelolaan limbah sampah plastik menjadi paving blok di dua dusun yaitu dusun 3 Bunga Pariama dan dusun 7 Sikabung-Kabung sebagai bentuk tanggung jawab bersama akibat dampak peningkatan jumlah pariwisata dengan capaian sebesar 75%.

Selain itu tim, juga berhasil menjalin Kerjasama dengan Dinas LHK Pemprov SU, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pemprov SU, Dinas Kebudayaan, Pemuda, Olaharga, dan Pariwisata Deli Serdang, serta Pegadaian Syariah.

## **5.2 Saran**

1. Melakukan monitoring dan evaluasi tentang pelaksanaan pengelolaan limbah sampah plastik
2. Menambahkan plang edukasi di dusun 3 Bunga Pariama yang berisikan tentang penjelasan dan sejarah singkat terbentuknya nama dusun tersebut serta asal mula dikeramatkan nya ikan jurung di dusun 3 Bunga Pariama
3. Melakukan kegiatan penyerahan buku peningkatan softskill dalam mengelolah sustainable tourism pada setiap kelompok yang terbentuk
4. Melakukan proses pembuatan laporan akhir yang masih mencapai capaian sebesar 80%

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, AD, Mulyana, A., Widarnandana, IGD, Armunanto, A., Sumiati, I., Susanti, L., ... & Dewi, IC (2022). Manajemen sumber daya manusia (Vol.1). TOHAR MEDIA.
- Arisanti, KD, Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 2(1), 101-118.
- Asmara Indahingwati, SE, Nugroho, NE, & SE, M. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Scopindo Media Pustaka.
- Asmawiyah, A., Mukhtar, A., & Nurjaya, N. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Manajemen Jurnal Mirai, 5(2).
- Bairizki, A. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi)-Jilid 1 (Vol. 1). Pustaka Aksara.
- Bariqi, MD (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Jurnal studi manajemen dan bisnis, 5(2), 64-69.
- Ichsan, RN, SE, M., Lukman Nasution, SEI, & Sarman Sinaga, SE (2021). Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Imron, I. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Tim Kerjasama, dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai. JEM Jurnal Ekonomi Dan Manajemen, 5(1), 64-83.
- Jaenab, J., Usadha, IDN, & Rahmatia, R. (2023). Pengaruh Tim Kerjasama dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. Jurnal Penelitian Bisnis dan Ekonomi (JBE), 4(1), 103-108.
- Jaya, A. I., Manggabarani, A. S., & Yuliniar, Y. (2021). Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pegadaian Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Interven. In Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting Nationfile:///C:/Users/HP/Downloads/Krisna,+73-80.Pdfal Seminar), 2, 365–378.

- Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Jasa Trucking PT Cipta Sarana Transportindo. (2024). *Prosiding Seminar Nasional Kusuma*, 2(1), 70-81
- Saputra, A. (2020). Rekonseptualisasi konstruksi kualitas layanan spesifik pada konteks perguruan tinggi. *Management Insight*, 15(1), 49-64.
- Hasrina, Y. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan jasa asuransi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di PT Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 134-145.
- Nurhasanah, N., Gani, A., & Bedi, B. (2022). Efektivitas manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pendidikan. *Jurnal P4I*, 4(1), 56-70.
- Diyantierosy, LR (2023). Pengaruh kompetensi interpersonal, kompetensi operasional, komitmen, dan tim kerja terhadap kinerja konsultan pengawas. *Jurnal Niaga*, 15(2), 98-110.
- Fauzi, A., Suryani, T., & Suharyono, S. (2022). Analisis efektivitas operasional dalam meningkatkan produktivitas. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(1), 45-58.
- Maulana, MI, & Suryadi, S. (2023). Strategi peningkatan efektivitas operasional di era digital. *Jurnal Inovasi Global*, 5(2), 123-134.
- Sutrisno, B., & Handayani, T. (2021). Efektivitas operasional dan dampaknya terhadap kinerja perusahaan. *Jurnal Manajemen Kinerja*, 9(3), 210-225.
- Nurhasanah, N., Gani, A., & Bedi, B. (2022). Umpan balik pelanggan sebagai alat evaluasi kualitas layanan. *Jurnal Pemasaran Modern*, 4(1), 56-70.
- Diyantierosy, LR (2023). Pengaruh umpan balik pelanggan terhadap inovasi produk. *Jurnal Niaga*, 15(2), 98-110.
- Fauzi, A., Suryani, T., & Suharyono, S. (2022). Analisis umpan balik pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(1), 45-58.
- Martin, R. (2023). *Pengaruh komunikasi, tim kerjasama, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Alba Unggul Metal* (Tugas akhir, Universitas Buddhi Dharma).

## DAFTAR LAMPIRAN



