

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK, PELUANG
PENGEMBANGAN DIRI, DAN AKSES TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN
PENGELOLA WISATA MELALUI KOMITMEN ORGANISASI
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI WISATA MARGA
SILIMA KEC. KUTALIMBARU**

TUGAS AKHIR

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen*



Oleh:

Nama : YULIA RACHMA
NPM : 2105160314
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
M E D A N
2025**



PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal **24 Maret 2025**, pukul **09.00 WIB** sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : YULIA RACHMA
NPM : 2105150314
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Tugas Akhir : PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK, PELUANG PENGEMBANGAN DIRI DAN AKSES TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN PENGELOLA WISATA MELALUI KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVERNING DI WISATA MERGA SILIMA KEC. KUTALIMBARU

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

Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si.

Penguji II

Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si.

Pembimbing

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

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si, CMA.

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh:

NAMA : YULIA RACHMA
N.P.M : 2105160314
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK, PELUANG
PENGEMBANGAN DIRI DAN AKSES
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
KETERIKATAN KARYAWAN PENGELOLA
WISATA MELALUI KOMITMEN ORGANISASI
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI
WISATA MERGA SILIMA KEC. KUTALIMBARU

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan
Tugas Akhir.

Medan, Februari 2025

Pembimbing Skripsi

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

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

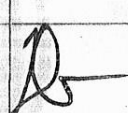
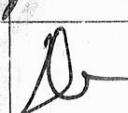
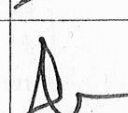
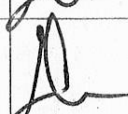
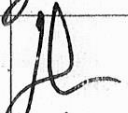
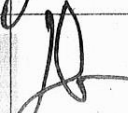
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si.

Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

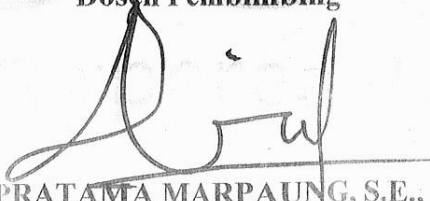
Nama Mahasiswa : Yulia Rachma
NPM : 2105160314
Dosen Pembimbing : Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M.
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Penelitian : Pengaruh Manajemen Konflik, Peluang Pengembangan Diri, dan Akses Teknologi Informasi Terhadap Keterikatan Karyawan Pengelola Wisata Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening di Wisata Marga Silima Kec. Kutalimbaru

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Sesuai fenomena yang terjadi awal		
Bab 2	Sesuai dengan teori K2 Ser		
Bab 3	Sudah Selesai		
Bab 4	Sesuai dengan teori & penulis pada penulisan		
Bab 5	Sudah Selesai		
Daftar Pustaka	Sudah Selesai		
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Ditetapkan untuk sidang meja hijau		

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi


JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.

Medan, Februari 2025
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing


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



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Rachma
NPM : 2105160314
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Konflik, Peluang Pengembangan Diri,
Dan Akses Teknologi Informasi Terhadap Keterikatan
Karyawan Pengelola Wisata Melalui Komitmen Organisasi
Sebagai Variabel Intervening Di Wisata Marga Silima Kec.
Kutalimbaru

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari data-data dari tugas akhir ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Februari 2025

Yang membuat pernyataan



YULIA RACHMA

ABSTRAK

PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK, PELUANG PENGEMBANGAN DIRI, DAN AKSES TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN PENGELOLA WISATA MELALUI KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI WISATA MARGA SILIMA KEC. KUTALIMBARU

Yulia Rachma

Program Studi Manajemen

E-mail: Tariganrachma@gmail.com

Keterikatan karyawan dalam sebuah organisasi merupakan faktor penting yang memengaruhi produktivitas dan keberlanjutan suatu usaha, termasuk dalam sektor pariwisata. Namun, di Wisata Marga Silima, keterikatan karyawan pengelola wisata masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya manajemen konflik yang efektif, minimnya peluang pengembangan diri bagi karyawan, serta akses teknologi informasi yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi terhadap keterikatan karyawan pengelola wisata Marga Silima, dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Penelitian ini juga berupaya memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan keterikatan karyawan guna menunjang keberlanjutan wisata. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan responden terdiri dari karyawan pengelola wisata Marga Silima. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, Observasi secara langsung dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keterikatan karyawan. Komitmen organisasi terbukti menjadi variabel intervening yang memperkuat hubungan antara ketiga faktor tersebut dengan keterikatan karyawan. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa peningkatan akses terhadap teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas kerja dan keterlibatan karyawan dalam pengelolaan wisata.

Kata kunci: Manajemen konflik, Pengembangan diri, Akses teknologi informasi, Keterikatan karyawan, Komitmen organisasi, Wisata Marga Silima.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CONFLICT MANAGEMENT, SELF-DEVELOPMENT OPPORTUNITIES, AND ACCESS TO INFORMATION TECHNOLOGY ON THE ENGAGEMENT OF TOURISM MANAGEMENT EMPLOYEES THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS AN INTERVENING VARIABLE IN SILIMA MARGA TOURISM KEC. KUTALIMBARU

Yulia Rachma

Management Study Program

E-mail: Tariganrachma@gmail.com

Employee engagement in an organization is an important factor that influences the productivity and sustainability of a business, including in the tourism sector. However, at Marga Silima Tourism, the engagement of tourism management employees still faces various challenges, such as a lack of effective conflict management, minimal opportunities for self-development for employees, and access to information technology that is not yet optimal. This research aims to analyze the influence of conflict management, self-development opportunities, and access to information technology on the engagement of Marga Silima tourism management employees, with organizational commitment as an intervening variable. This research also seeks to provide strategic recommendations for increasing employee engagement to support tourism sustainability. The type of research used is quantitative research with a descriptive approach. The sampling technique used a purposive sampling method, with respondents consisting of employees of the Marga Silima tourism management. Data collection techniques are carried out through interviews, direct observation and documentation. The research results show that conflict management, self-development opportunities, and access to information technology have a positive and significant influence on employee engagement. Organizational commitment is proven to be an intervening variable that strengthens the relationship between these three factors and employee engagement. Apart from that, this research also found that increasing access to information technology can increase work effectiveness and employee involvement in tourism management.

Keywords: Conflict management, personal development, access to information technology, employee engagement, organizational commitment, Silima Marga Tourism.

Kata Pengantar



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pertama-tama Penulis mengucapkan Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesempatan serta karunia-Nya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini dengan baik. Adapun judul dari Proposal ini adalah **“Pengaruh Manajemen Konflik, Peluang Pengembangan Diri, dan Akses Teknologi Informasi terhadap Keterikatan Karyawan Pengelola Wisata melalui Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening di Wisata Marga Silima Kec. Kutalimbaru”**. Proposal ini penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Manajemen.

Dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dan memberikan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu. oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Mama dan papa sebagai cinta pertama dan panutan penulis. Terimakasih atas segala kasih sayang, perjuangan, pengorbanan, dan motivasi yang diberikan agar penulis bisa menyelesaikan pendidikan strata-1 dengan tepat waktu
2. Kedua saudara kandung penulis yang terus mensupport penulis agar bisa menyelesaikan pendidikannya dikala penulis sedang merasa stagnan. Terimakasih sudah hadir menjadi abang dan adik yang baik
3. Bapak Prof. Dr. Agussani M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak H. Januri, S.E., M.M., M.Si, 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 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Prof. Dr. Jufrizen, SE, M.Si, Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M, sebagai dosen pendamping penulis di kegiatan PPK ORMAWA 2023, PKM 2023, dan sekarang

sebagai dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih banyak sudah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

10. Bapak Bachtiar Ginting selaku Kepala Desa suka makmur kecamatan kutalimbaru
11. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
12. Sahabat-sahabatku sejak SMP dan SMA: Adzkia Putri Nabila, Eriska Oktaviani, Amelia Dwi Safitri, Fauziah Ramadhani, Hana Diana, dan Dita Yasya Arafah. Terimakasih sudah menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama masa perkuliahan strata-1 ini.
13. Teman seperjuangan dari awal semester 1 sampai selesainya masa pendidikan S1 ini: Sri Andryani, Nurul Husna Aulia, Melysa Andhieni, Shella Sauna Putri, dan M Prasono Sadewo. Terimakasih atas tumpangan kost nya selama ini, terimakasih untuk pertengkaran-pertengkaran yang sepele, terimakasih sudah menjadi alasan bagi penulis untuk tetap bertahan di kampus ini, terimakasih sudah menerima penulis apa adanya dan mau menanggapi kecerewetan penulis. Semoga pertemanan ini akan terus berlanjut.
14. Teman-teman seperjuangan di PPK ORMAWA HMJ MANAJEMEN 2023 dan PKM 2023 Khususnya untuk tim Shrimpmecha, yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu. Terimakasih telah mau berjuang bersama dan memberikan pengalaman yang sangat berarti bagi penulis selama berkuliah
15. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan tetap berusaha sampai akhirnya bisa berada di titik ini. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Adapun kurang dan lebihnya mari merayakan diri sendiri

Namun dengan demikian penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini jauh dari kata sempurna. Dengan demikian besar harapan penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Dan semoga Proposal ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan khususnya buat penulis sendiri, mudah-mudahan Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya kepada kita semua keselamatan di dunia dan di akhirat kelak.

Aamiin ya rabbal'amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Februari 2024
Penulis

Yulia Rachma
2105160314

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
Kata Pengantar	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1 Uraian Teori	19
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Uraian Pelaksanaan	29
3.2 Tahapan Pelaksanaan	29
3.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
BAB IV HASIL DAN PELAKSANAAN	32
4.1 Pelaksanaan Program	32
4.2 Hasil Pelaksanaan Program	37
4.3 Indikator Keberhasilan	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Sosialisasi dan pembukaan program.....	33
Gambar 4.2 Diskusi bersama tim, dosen pembimbing dan perangkat desa.....	34
Gambar 4.3 Pelatihan pada pengelola wisata dan Masyarakat.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Indikator Keberhasilan.....	38
---------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi geografis Indonesia yang diapit oleh dua sikum, yaitu sirkum mediterania dan sirkum Pasifik membuat Indonesia dikelilingi oleh pegunungan-pegunungan dan bukit-bukit. Kondisi ini membuat Indonesia memiliki hasil sumber daya alam yang melimpah. Keindahan sumber daya alamnya menjadi salah satu potensi utama Indonesia dalam sektor pariwisata. Berbagai kekayaan alam seperti Danau, Air Terjun, Bukit, Pegunungan, dan laut menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Puncak Merga Silima merupakan salah satu wilayah yang memiliki potensi alam tersebut. Puncak Merga Silima yang berada di Dusun X Tanduk Benua Desa Suka Makmur Kec. Kutalimbaru Kab Deli Serdang Sumatera Utara sedang dikembangkan menjadi Objek Wisata oleh pemerintah dan masyarakat setempat.

Saat ini, sektor wisata di Desa Suka Makmur tengah didorong untuk bertransformasi menjadi salah satu komponen utama yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat. Upaya ini semakin kuat seiring dengan kemajuan pariwisata di wilayah Deli Serdang yang terus mengalami pertumbuhan dari waktu ke waktu. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pengunjung yang datang ke berbagai lokasi wisata di Deli Serdang, yang terkenal dengan keindahan alamnya yang memukau, keramahan penduduknya yang hangat, serta keragaman budaya yang kaya.

Di tingkat daerah, sektor pariwisata diperkirakan akan menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung pendapatan daerah. Kontribusi sektor ini di masa depan diyakini memiliki prospek yang sangat menjanjikan, tidak hanya dalam hal peningkatan pendapatan tetapi juga dalam menciptakan lapangan kerja baru dan mendorong pertumbuhan usaha lokal. Dengan pengelolaan yang baik dan promosi yang efektif, pariwisata di Desa Suka Makmur dapat menjadi motor penggerak bagi kemajuan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat desa secara keseluruhan.

Sumber Daya Manusia memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu organisasi dalam mencapai Visi dan Misi Organisasi. Organisasi yang mempunyai tenaga kerja yang sesuai, ditempatkan dengan benar, dan pada waktu yang tepat untuk menyelesaikan tugas-tugas akan mendukung Organisasi dalam mengembangkan asetnya secara efektif dan efisien.

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, keterikatan karyawan telah menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Karyawan yang merasa terlibat dan berkomitmen tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang positif dan inovatif. Keterikatan karyawan, atau yang dikenal dengan istilah *employee engagement*, adalah kondisi di mana karyawan menunjukkan sikap positif, antusiasme, dan keterlibatan mendalam terhadap pekerjaan dan organisasi tempat mereka bekerja. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti keterlibatan secara fisik, emosional, dan kognitif dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan (Sitomorang, 2020).

Komitmen organisasi sendiri memiliki peranan penting dalam mendukung tercapainya suatu tujuan organisasi. Untuk memiliki komitmen organisasi yang tinggi, organisasi membutuhkan peningkatan keterikatan karyawan pada

lingkungan kerja karena hal itu memotivasi mereka untuk tetap berada di perusahaan dengan tujuan untuk mewujudkan visi organisasi serta memiliki loyalitas yang tinggi dalam bekerja (Lase, Lase, & Zega, 2023).

Salah satu aspek penting dalam menjaga keseimbangan dan keharmonisan di dalam suatu organisasi adalah manajemen konflik. Manajemen konflik merupakan serangkaian pendekatan atau teknik yang digunakan untuk mengelola dan menyelesaikan konflik secara efektif melalui perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian pihak-pihak yang terlibat (Siregar, 2015). Tujuannya adalah memastikan konflik tetap bersifat fungsional, meminimalkan dampak negatif, dan mendukung tercapainya kinerja organisasi yang optimal. Dalam pengertian lain, manajemen konflik adalah upaya preventif yang diambil oleh para pelaku konflik atau pihak lain untuk mengelola konflik agar mencapai hasil yang diinginkan (Dhulhijjahyani, Sjamsuddin, & Nuh, 2020).

Pengembangan diri merupakan proses yang berfokus pada peningkatan kemampuan, potensi, dan kepribadian individu, serta kesejahteraan sosial dan emosionalnya. Dalam konteks ini, pengembangan diri di suatu organisasi menjadi kunci penting, di mana serangkaian kegiatan dirancang untuk memperkuat kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan (Muh, Rizal, & Ayu, 2024). Dengan demikian, pengembangan diri tidak hanya berkontribusi pada pertumbuhan individu tetapi juga berperan dalam meningkatkan kinerja keseluruhan organisasi. Melalui investasi dalam pengembangan diri, individu dapat mencapai tujuan pribadi dan profesional yang lebih tinggi, menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis (Prayoga, Kuswinarno, & Madura, 2024).

Akses terhadap teknologi digital memberikan peluang signifikan bagi organisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar. Dengan memanfaatkan alat komunikasi digital dan sistem manajemen rantai pasokan terintegrasi, perusahaan dapat berinteraksi langsung dengan pelanggan dan merespons perubahan pasar dengan cepat. Teknologi digital memungkinkan otomatisasi berbagai proses bisnis, mulai dari manajemen inventaris hingga perekrutan dan pelatihan sumber daya manusia, yang pada gilirannya mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu dan biaya tinggi (Putri et al., 2024). Selain itu, penggunaan platform digital dan analisis data membantu perusahaan memahami perilaku konsumen secara lebih mendalam, sehingga strategi pemasaran dapat disesuaikan untuk mencapai audiens yang lebih tepat (Ginting, A.J.B., Rahmadani, D., Sembiring, M.L., Saragih, L.S., & Putriku, 2024). Secara keseluruhan, pemanfaatan teknologi digital tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efisiensi, tetapi juga menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi organisasi di era bisnis yang semakin kompetitif ini.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang diatas, makak penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Manajemen Konflik, Peluang Pengembangan Diri, dan Akses Teknologi Informasi terhadap Keterikatan Karyawan Pengelola Wisata melalui Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening di Wisata Marga Silima Kec. Kutalimbaru”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk mempermudah proses penelitian dan mencegah terjadinya penyimpangan, penting bagi penulis untuk secara jelas mengidentifikasi beberapa

masalah, yakni sebagai berikut. ketidakoptimalan dalam manajemen konflik yang dapat mengganggu hubungan antar karyawan dan mempengaruhi kinerja tim. Selain itu, kurangnya peluang pengembangan diri bagi karyawan dapat mengurangi motivasi dan keterikatan mereka terhadap organisasi. Akses teknologi informasi yang terbatas juga menjadi kendala dalam meningkatkan efisiensi operasional dan komunikasi, sehingga menghambat pertumbuhan organisasi pengelola wisata Merga Silima Kec. Kutalimbaru.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah manajemen konflik berpengaruh secara signifikan terhadap keterikatan karyawan pengelola wisata di Wisata Marga Silima?
2. Apakah peluang pengembangan diri berpengaruh secara signifikan terhadap keterikatan karyawan pengelola wisata di Wisata Marga Silima?
3. Apakah akses teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap keterikatan karyawan pengelola wisata di Wisata Marga Silima?
4. Bagaimana pengaruh manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi secara bersama-sama terhadap keterikatan karyawan melalui komitmen organisasi di Wisata Marga Silima?

1.4 Batasan Masalah

Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti membatasi fokus pada pengaruh manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi terhadap keterikatan karyawan pengelola wisata. Penelitian ini juga akan menyoroti peran komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Wisata Marga Silima, Kecamatan Kutalimbaru.

1.5 Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan dari sebuah penelitian adalah untuk mencari atau menemukan kebenaran atau pengetahuan yang akurat. Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menciptakan solusi baru untuk mengatasi masalah yang teridentifikasi dalam pengelolaan wisata.
2. Mengoptimalkan kawasan wisata agar lebih produktif dan menarik bagi pengunjung.
3. Meningkatkan kompetensi karyawan pengelola wisata di Wisata Marga Silima untuk mendukung perkembangan keterampilan karyawan.
4. Mengetahui pengaruh manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi terhadap keterampilan karyawan di Wisata Marga Silima.

1.6 Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dan memperluas pemahaman dalam kajian ilmu manajemen, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia, sehingga dapat dijadikan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya di bidang ini.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau masukan bagi ilmu manajemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan keterampilan karyawan pengelola wisata di Wisata Marga Silima.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini akan menjadi sumber informasi yang berharga untuk memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi dalam konteks produktivitas karyawan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi tambahan untuk meningkatkan pengetahuan dan sebagai referensi bagi penelitian i
- c. Ilmiah berikutnya yang akan dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teori

2.1.1 Manajemen Konflik

A. Pengertian Manajemen Konflik

Definisi konflik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah bertentangan, berselisih paham, berbeda pendapat, tidak sejalan. Konflik dalam perusahaan muncul ketika dua orang, kelompok, atau lebih dalam perusahaan memiliki ide, pandangan, argumen, persepsi, dan pendapat yang berbeda, yang menyebabkan saling menyalahkan satu sama lain dan berdampak negatif pada perusahaan. Agar konflik yang muncul tidak semakin meluas dan mengganggu kelangsungan manajemen perusahaan, bahkan sampai sulit untuk dikendalikan, diperlukan suatu pendekatan manajemen konflik yang efektif, termasuk melacak berbagai faktor penyebabnya. Manajemen konflik harus dilakukan sejak awal terjadinya konflik di dalam perusahaan.

Manajemen konflik adalah tindakan konstruktif yang direncanakan untuk mengelola situasi perselisihan dalam organisasi. Proses ini mencakup analisis perencanaan, penilaian konflik, dan pemecahan masalah (Khovivah, Sholehah, Saleh, & Jamilah, 2024)

Menurut Sugiyono (2021) manajemen konflik melibatkan komunikasi terbuka dan empati antar pihak yang berkonflik, sehingga memungkinkan penyelesaian masalah secara adil dan memperkuat hubungan kerja dalam organisasi.

Sedangkan menurut Rahim (2001) menyatakan bahwa manajemen konflik adalah proses strategis yang dirancang untuk meminimalkan disfungsi konflik sambil meningkatkan efektivitas organisasi. Gaya manajemen konflik harus disesuaikan dengan situasi tertentu agar dapat memberikan hasil yang optimal.

B. Faktor- faktor yang mempengaruhi manajemen konflik

Saat menghadapi situasi konflik, individu cenderung menunjukkan perilaku tertentu dalam berinteraksi dengan pihak lawan. Pola perilaku yang ditunjukkan oleh individu dalam menghadapi konflik dikenal sebagai gaya manajemen konflik. gaya manajemen konflik yang diterapkan oleh pihak-pihak yang terlibat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa faktor yang mempengaruhi manajemen konflik antara lain:

a) Faktor Pribadi

- 1) Asumsi dan Persepsi, seseorang memandang konflik dan penyebabnya akan memengaruhi pendekatan yang digunakan dalam mengelola konflik.
- 2) Pengalaman, pengalaman individu dalam menghadapi konflik sebelumnya akan membentuk pola perilaku mereka dalam situasi serupa di masa mendatang
- 3) Kecerdasan Emosional, kemampuan mengendalikan emosi dan berkomunikasi dengan baik membantu seseorang dalam menangani konflik secara lebih efektif.

b) Faktor Situasional

- 1) Budaya Organisasi, norma dan nilai yang dianut dalam suatu organisasi dapat memengaruhi cara anggotanya menyelesaikan konflik.

- 2) Kondisi Interpesonal, kurangnya komunikasi dan rendahnya tingkat kerja sama antarindividu dapat memperburuk konflik yang terjadi di suatu organisasi
- c) Faktor Eksternal
- 1) Kepemimpinan, yang tidak efektif dapat memicu konflik dalam organisasi
 - 2) Ketersediaan Sumber Daya, ketika sumber daya terbatas, persaingan antarindividu atau kelompok dapat meningkat, yang pada akhirnya dapat menimbulkan konflik.
- d) Faktor Demografis
- Usia dan jenis kelamin pihak yang terlibat konflik mempunyai pengaruh terhadap gaya manajemen konflik yang digunakannya.
- e) Faktor Keterampilan Komunikasi
- Individu dengan keterampilan komunikasi yang baik lebih mampu menyelesaikan konflik secara efektif. Sebaliknya, keterampilan komunikasi yang rendah dapat menyulitkan seseorang dalam menerapkan strategi.

C. Tujuan Manajemen Konflik

Menurut (Fisher, 2001), konsep manajemen konflik sering dikaitkan dengan istilah transformasi konflik, yang memiliki makna lebih luas dalam menggambarkan kondisi serta sasaran yang ingin dicapai secara keseluruhan. Sehingga tujuan dari manajemen konflik adalah untuk mengurangi serta mencegah terjadinya kekerasan dengan mendorong perubahan sikap yang lebih positif bagi semua pihak yang terlibat.

Sedangkan menurut menurut Wirawan, (2009) tujuan manajemen konflik

adalah :

- 1) Mencegah gangguan kepada anggota organisasi untuk menfokuskan diri pada visi, misi dan tujuan organisasi.
- 2) Memahami orang lain dan menghormati keberagaman.
- 3) Meningkatkan kreativitas.
- 4) Meningkatkan keputusan melalui pertimbangan berdasarkan pemikiran berbagai informasi dan sudut pandang.
- 5) Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan melalui peran serta, pemahaman bersama, dan kerja sama.
- 6) Menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik

2.1.2 Pengembangan Diri

A. Pengertian Pengembangan Diri

Pengembangan diri atau karier bukan hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi perusahaan juga memiliki kewajiban untuk mendukung kemajuan karier karyawan mereka. Pengembangan diri adalah aktivitas yang dilakukan individu untuk memperluas pemahaman serta mengenali jati diri, mengasah kemampuan, meningkatkan taraf hidup, dan memberikan dampak positif dalam pekerjaannya, sehingga dapat mencapai tujuan serta aspirasinya (Pranitasari & Rozaq, 2019).

Menurut Suryantiko & Lumintang, (2018) Pengembangan karier adalah rangkaian aktivitas seumur hidup yang mendukung individu dalam mengeksplorasi, memperkuat, dan mencapai keberhasilan dalam jalur profesional mereka. Sedangkan menurut Farrand, (2005) Pengembangan diri adalah metode umum yang disusun dengan tingkat detail yang memadai untuk memungkinkan

individu menjalani perbaikan diri secara mandiri atau dengan bantuan terapis, serta mencakup pengembangan diri dalam aspek komersial maupun peningkatan kompetensi karyawan dalam suatu organisasi.

B. Bentuk-Bentuk Pengembangan Diri

Dalam era kompetitif saat ini, pengembangan diri karyawan menjadi salah satu aspek penting yang tidak hanya mendukung pertumbuhan individu, tetapi juga berkontribusi pada kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Perusahaan yang menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pengembangan karyawan cenderung memiliki tenaga kerja yang lebih terampil, termotivasi, dan loyal. Berikut adalah beberapa bentuk pengembangan diri karyawan yang umum digunakan di suatu organisasi maupun perusahaan:

- a) Pelatihan dan Workshop: bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis karyawan yang relevan dengan pekerjaan mereka dan pengembangan keterampilan interpersonal.
- b) *Mentoring* dan *Coaching*: dengan melibatkan karyawan yang lebih berpengalaman untuk membimbing karyawan-karyawan baru dalam mengembangkan keterampilan dan karier mereka dan berfokus pada pengembangan kinerja individu yang bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan area perbaikan
- c) Pendidikan formal dan sertifikasi: beberapa perusahaan mendukung karyawan mereka untuk melanjutkan pendidikan formal dan mendorong setiap karyawan untuk meningkatkan ketrampilannya melalui kursus atau program sertifikasi.

- d) Rotasi Pekerjaan: yang memungkinkan karyawan untuk mendapatkan pengalaman di berbagai departemen atau posisi, sehingga memperluas wawasan dan keterampilannya.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Diri

Dalam konteks dunia kerja yang terus berubah dan berkembang, penting untuk memahami elemen-elemen yang dapat mendukung atau menghambat kemajuan karier individu. Faktor-faktor ini tidak hanya mencakup aspek internal seperti pendidikan dan pengalaman kerja, tetapi juga melibatkan pengaruh eksternal seperti dukungan dari atasan, kultur organisasi, dan kesempatan yang tersedia (Hakim, 2023). Adapun faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

- a) Pendidikan dan Pelatihan

Tingkat pendidikan yang dimiliki karyawan serta kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan kursus sangat berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam mengembangkan karier. Pendidikan yang memadai memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan keterampilan

- b) Pengalaman Kerja

Karyawan dengan pengalaman kerja yang lebih lama cenderung memiliki peluang lebih baik untuk berkembang dalam kariernya.

- c) Sikap Atasan dan Rekan Kerja

Lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri karyawan dalam mengambil inisiatif dalam pengembangan diri.

- d) Prestasi Kerja

Kinerja yang baik sering kali menjadi indikator utama dalam promosi dan pengembangan karier. Karyawan yang menunjukkan prestasi tinggi lebih mungkin mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri.

e) Kesempatan untuk Berkembang

Adanya peluang untuk mengambil tanggung jawab baru atau proyek-proyek menantang juga berkontribusi pada pengembangan diri

f) Kultur Organisasi

Budaya perusahaan yang mendukung pembelajaran dan pengembangan individu dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan karier. Sebaliknya, kultur yang tidak mendukung dapat menghambat kemajuan karyawan

2.1.3 Akses Teknologi

A. Pengertian Akses Teknologi

Teknologi Informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari dunia usaha, terutama dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah cara perusahaan atau organisasi beroperasi, mulai dari otomatisasi proses bisnis, pengelolaan data, hingga peningkatan interaksi dengan pelanggan. Dengan adanya teknologi, perusahaan dapat lebih cepat beradaptasi dengan perubahan pasar, memperluas jangkauan bisnis, serta meningkatkan daya saing di tingkat global.

Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengelola data, mulai dari pengumpulan, pemrosesan, pengorganisasian, penyimpanan, hingga manipulasi data dengan berbagai metode, sehingga menghasilkan informasi yang memiliki nilai tinggi (Artameviah, 2022).

Menurut Wibhowo dan sanjaya (2015), Teknologi informasi merupakan hasil rekayasa yang dikembangkan oleh manusia untuk menyampaikan informasi dari pengirim ke penerima, sehingga proses penyebaran informasi menjadi lebih luas, penyimpanannya lebih tahan lama, dan pengirimannya lebih cepat.

Akses teknologi mencakup kemampuan setiap individu untuk mengakses, memahami, dan memanfaatkan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini bertujuan menciptakan masyarakat yang inklusif secara digital, di mana semua orang memiliki kesempatan yang setara untuk memanfaatkan teknologi guna mendukung kehidupan mereka (Wahida Suddin, Muh Akbar, & Nur Riswandi Marsuki, 2024).

Teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan dalam industri pariwisata, terutama dengan mempermudah wisatawan dalam merancang dan menikmati perjalanan secara lebih praktis. Dengan adanya koneksi internet dan Website Wisata, wisatawan kini dapat dengan mudah memperoleh informasi yang diperlukan, mendukung proses perencanaan perjalanan, serta memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan di destinasi yang dituju.

B. Tujuan dan Manfaat Akses Teknologi

Bagi organisasi dan perusahaan, penerapan teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan guna meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan alur bisnis, serta merespons perubahan pasar dengan lebih cepat. Teknologi informasi kini berperan sebagai pendukung utama dalam berbagai aktivitas bisnis, memberikan dampak besar terhadap transformasi struktur, operasional, dan manajemen organisasi (Prihandono & Amir, 2024). Adapun manfaat dari

implementasi Teknologi Informasi (TI) dalam meningkatkan efisiensi organisasi dan perusahaan yaitu,

- 1) Teknologi memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara karyawan, manajemen, dan pelanggan. Dengan alat komunikasi modern, seperti email dan aplikasi konferensi video, interaksi menjadi lebih efisien dan efektif.
- 2) Sistem TI memungkinkan penyimpanan dan pengelolaan data yang lebih baik, sehingga memudahkan akses informasi bagi karyawan. Hal ini membantu dalam pengambilan keputusan serta meningkatkan respons terhadap kebutuhan pelanggan.
- 3) Bagi pengelola wisata, akses teknologi dapat meningkatkan pengalaman pelanggan melalui sistem reservasi online, informasi real-time tentang layanan, serta promosi digital. Ini membantu menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan kepuasan pelanggan,
- 4) Teknologi juga membuka peluang untuk inovasi dalam produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Ini sangat penting dalam industri wisata untuk tetap relevan dengan tren pasar dan kebutuhan pelanggan

Menurut Turban et al., (2018) ada beberapa tujuan dari penggunaan akses teknologi bagi suatu perusahaan, organisasi, maupun bagi pengelola wisata yaitu:

- 1) Teknologi memungkinkan otomatisasi berbagai proses kerja, sehingga meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan manusia
- 2) Dengan teknologi, individu dan organisasi dapat memperoleh informasi dengan cepat dan akurat, yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik

- 3) Teknologi menjadi pendorong utama dalam inovasi produk dan layanan, serta menciptakan peluang baru dalam berbagai industri
- 4) Penggunaan teknologi memungkinkan komunikasi yang lebih cepat dan efisien, baik dalam lingkup individu, organisasi, maupun global

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prihandono & Amir,(2024) dan Indrayani, (2020). Dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan dari adanya akses teknologi sebagai berikut,

- 1) Akses teknologi bertujuan untuk mengotomatiskan proses bisnis, yang memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional. Dengan otomatisasi, waktu dan biaya dapat dihemat, serta risiko kesalahan manusia dapat diminimalkan.
- 2) Teknologi informasi memungkinkan pengelola untuk mengakses data dan informasi dengan cepat, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan akurat. Dengan informasi yang relevan, manajemen dapat merespons perubahan pasar dengan lebih cepat.
- 3) Penerapan teknologi informasi yang tepat menjadi kunci bagi perusahaan untuk tetap bersaing di pasar yang kompetitif. Dengan memanfaatkan teknologi, perusahaan dapat menawarkan layanan yang lebih baik dan inovatif kepada pelanggan.

C. Faktor yang Mempengaruhi Akses Teknologi

Akses teknologi merupakan aspek krusial dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing perusahaan, serta dalam memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengelola wisata. Namun, untuk mencapai akses yang optimal, terdapat berbagai

faktor yang memengaruhi kemampuan individu dan organisasi dalam memanfaatkan teknologi. Adapun faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

- a) Infrastruktur Teknologi, ketersediaan jaringan internet, listrik, perangkat keras, dan perangkat lunak menjadi faktor utama dalam menentukan akses terhadap teknologi. Wilayah dengan infrastruktur yang terbatas cenderung mengalami kesulitan dalam mengadopsi teknologi secara optimal.
- b) Tingkat Pendidikan dan Literasi Digital, kemampuan individu dalam memahami dan menggunakan teknologi sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan literasi digital. Masyarakat yang memiliki pemahaman teknologi yang baik lebih mudah mengakses dan memanfaatkan teknologi secara efektif.
- c) Faktor Ekonomi, adanya biaya perangkat teknologi, layanan internet, serta biaya pemeliharaan menjadi penghambat bagi sebagian masyarakat atau negara berkembang dalam mengakses teknologi.
- d) Kesenjangan Sosial dan Geografis, perbedaan akses antara masyarakat perkotaan dan pedesaan masih menjadi tantangan dalam pemerataan teknologi. Daerah terpencil sering kali mengalami keterbatasan dalam akses internet dan infrastruktur teknologi lainnya

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Uraian Pelaksanaan

Penelitian ini dilaksanakan dengan menjalin kerjasama antara peneliti dengan pihak pengelola wisata Bukit Marga Silima. Diawali dengan survei secara langsung ke lokasi wisata Bukit Marga Silima di Kec.Kutalimbaru. Peneliti secara langsung mengamati dan melakukan wawancara terhadap karyawan-karyawan yang ada di lokasi wisata Bukit Marga Silima. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif, yang dapat diartikan sebagai penelitian yang menggunakan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu yang diamati. Tujuannya adalah untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena, sikap, keyakinan, serta dinamika sosial yang terjadi di lokasi wisata Bukit Marga Silima.

Permasalahan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam tentang Pengaruh Manajemen Konflik, Peluang Pengembangan Diri, Dan Akses Teknologi Informasi Terhadap Keterikatan Karyawan Pengelola Wisata Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Wisata Marga Silima Kec. Kutalimbaru.

3.2 Tahapan Pelaksanaan

- a) Dari survei pertama kali ditemukan permasalahan tentang Ketidakefektifan dalam pengelolaan konflik, kurangnya kesempatan untuk pengembangan diri bagi karyawan, dan Terbatasnya akses terhadap teknologi informasi yang

pada gilirannya menghalangi pertumbuhan organisasi pengelola wisata Merga Silima di Kecamatan Kutalimbaru.

- b) Wisata Marga Silima memiliki potensi besar untuk berkembang dengan lebih baik. Dengan meningkatkan peluang pengembangan diri bagi karyawan, memperbaiki sistem manajemen konflik, serta meningkatkan akses terhadap teknologi informasi, diharapkan dapat memperkuat komitmen organisasi yang pada akhirnya meningkatkan keterikatan karyawan dalam pengelolaan wisata.
- c) Sasaran utama dalam penelitian ini adalah karyawan pengelola wisata di Wisata Marga Silima, Kutalimbaru. Mereka merupakan pihak yang memiliki peran penting dalam pengelolaan dan pengembangan destinasi wisata tersebut
- d) penelitian ini akan menganalisis pengaruh manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi terhadap keterikatan karyawan, dengan mempertimbangkan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Metode penelitian yang digunakan akan melibatkan survei terhadap karyawan dan wawancara dengan pihak pengelola.
- e) Indikator keberhasilan dalam penelitian ini meliputi peningkatan keterikatan karyawan terhadap organisasi, perbaikan dalam sistem manajemen konflik, peningkatan akses terhadap teknologi informasi, serta adanya program pengembangan diri yang lebih efektif bagi karyawan. Keberhasilan juga diukur dari peningkatan komitmen organisasi yang berkontribusi terhadap efektivitas kerja dan loyalitas karyawan di Wisata Marga Silima.

3.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

A. Tempat Pelaksanaan

Penelitian ini dilaksanakan di lokasi wisata Bukit Merga Silima

B. Waktu Pelaksanaan

Waktu penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Agustus 2023 sampai dengan Desember 2023 atau selama lima bulan.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah seluruh karyawan pengelola wisata bukit Marga Silima yang berjumlah 20 orang

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung ke lapangan, wawancara, serta angket (kuesioner). Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan mendalam mengenai pengaruh manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi terhadap keterikatan karyawan pengelola wisata, dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Wisata Marga Silima, Kecamatan Kutalimbaru.

BAB IV

HASIL DAN PELAKSANAAN

4.1 Pelaksanaan Program

Dalam upaya mengembangkan kawasan wisata, partisipasi aktif masyarakat dan pemangku kepentingan memiliki peran penting dalam menciptakan destinasi yang berkelanjutan. Wisata Marga Silima, yang terletak di Kecamatan Kutalimbaru, memiliki potensi alam yang dapat dimanfaatkan lebih lanjut untuk menarik lebih banyak wisatawan. Namun, keberhasilan pengelolaan wisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alamnya, tetapi juga oleh pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Salah satu faktor krusial dalam pengelolaan wisata adalah keterikatan karyawan, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti manajemen konflik, peluang pengembangan diri, serta akses terhadap teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap keterikatan karyawan pengelola wisata, dengan mempertimbangkan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan keterlibatan dan kinerja karyawan dalam industri pariwisata, khususnya di Wisata Marga Silima.

Proses pelaksanaan ini diawali dengan sosialisasi dan pembukaan program sebagai pengenalan kepada masyarakat Desa Suka Makmur mengenai program yang akan dijalankan. Sosialisasi dilakukan terkait manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi yang bertujuan untuk

memberikan tambahan pengetahuan bagi masyarakat desa mengenai ketiga hal tersebut.



Gambar 4.1 Sosialisasi dan pembukaan program

Setelah dilakukan sosialisasi, tahapan selanjutnya adalah melakukan perencanaan kerja bersama tim dan dosen pembimbing. Adanya pembagian tugas dan tanggung jawab setiap anggota tim akan meminimalisir terjadinya konflik di dalam tim. Setelah itu, tim berdiskusi dengan perangkat desa dan masyarakat desa dimana hal ini bertujuan untuk membahas apa-apa saja yang akan dibuat untuk menambah pengetahuan masyarakat desa serta pengelola wisata mengenai manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi



Gambar 4.2 Diskusi bersama tim, dosen pembimbing dan perangkat desa

Pada tahap ketiga ini, dimulainya pendekatan kepada masyarakat desa dan kelompok pengelola wisata. Langkah ini bertujuan untuk membangun kesadaran akan pentingnya keterikatan karyawan dalam mendukung keberlanjutan wisata serta meningkatkan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhinya, seperti manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi. Pada tahap ketiga ini juga, program pelatihan dilaksanakan secara bertahap kepada masyarakat dan perangkat desa, dengan fokus pada setiap dusun di Desa Suka Makmur, khususnya dusun X Tanduk Benua yang dimana merupakan lokasi wisata bukit Marga Silima Berada. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan efektivitas pembelajaran, sehingga masyarakat dan kelompok pengelola wisata dapat memahami serta menerapkan materi yang diberikan secara optimal. Dalam pelaksanaan pelatihan ini, tim penelitian menghadirkan narasumber yang sesuai dengan tema yang diangkat, termasuk strategi manajemen

konflik, pengembangan keterampilan individu, dan pemanfaatan teknologi dalam industri wisata.



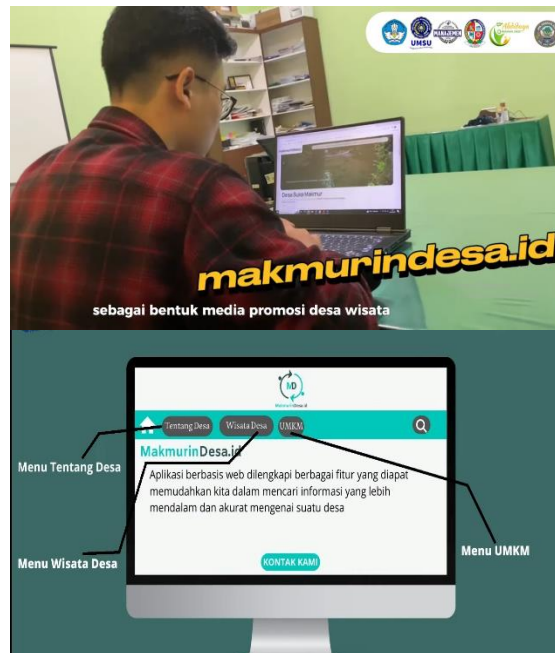
Gambar 4.3 Pelatihan pada pengelola wisata dan masyarakat

Pelatihan ini juga dirancang untuk memberikan wawasan mengenai pentingnya komitmen organisasi dalam meningkatkan keterikatan karyawan, sekaligus membekali mereka dengan pemahaman tentang risiko pekerjaan serta cara mengelolanya. Dengan adanya program ini, diharapkan pengelola wisata di Wisata Marga Silima dapat lebih siap dalam menghadapi tantangan operasional, meningkatkan loyalitas karyawan, dan mendorong perkembangan sektor pariwisata yang lebih profesional serta berkelanjutan.

Pada tahap terakhir, promosi wisata dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui pemasaran digital. Salah satu strategi yang diterapkan

adalah penggunaan website dan media sosial sebagai platform utama untuk memperkenalkan potensi Wisata Marga Silima serta meningkatkan keterikatan karyawan dalam pengelolaannya. Akses terhadap teknologi informasi memungkinkan penyebaran konten yang berkualitas dan relevan, yang tidak hanya membantu membangun reputasi online yang positif tetapi juga memperkuat keterlibatan karyawan dengan memberikan ruang untuk kontribusi mereka dalam pengelolaan destinasi wisata.

Selain itu, pemanfaatan media sosial dan situs web dapat memperluas jangkauan promosi sekaligus menjadi sarana edukasi bagi karyawan. Dengan adanya akses terhadap teknologi informasi, karyawan dapat mengikuti pelatihan daring, memperoleh informasi terbaru mengenai tren pariwisata, serta meningkatkan keterampilan mereka dalam mengelola konflik dan mengembangkan diri. Keberadaan teknologi informasi juga memungkinkan adanya sistem komunikasi yang lebih efektif antara pengelola wisata dan pemangku kepentingan, sehingga dapat meningkatkan komitmen organisasi serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kolaboratif. Dengan strategi pemasaran digital yang berbasis teknologi informasi ini, diharapkan keterikatan karyawan terhadap Wisata Marga Silima semakin meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada peningkatan jumlah wisatawan dan keberlanjutan pengelolaan destinasi wisata tersebut.



Gambar 4.4 Pengelolaan Teknologi Informasi Desa

4.2 Hasil Pelaksanaan Program

Setelah pelaksanaan program ini, pengelolaan Wisata Marga Silima mengalami peningkatan dalam berbagai aspek, terutama dalam keterikatan karyawan sebagai faktor penting dalam keberlanjutan wisata. Dengan adanya strategi manajemen konflik yang lebih efektif, peluang pengembangan diri yang semakin terbuka, serta pemanfaatan akses teknologi informasi, karyawan pengelola wisata menunjukkan komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaan mereka.

Salah satu hasil nyata dari program ini adalah meningkatnya kesejahteraan dan motivasi karyawan dalam mengelola wisata, yang berdampak pada pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan. Selain itu, dengan adanya pelatihan keterampilan dan disiplin kerja, pengelola wisata menjadi lebih profesional dalam menjalankan tugasnya, sehingga operasional wisata dapat berjalan lebih efisien. Peningkatan keterikatan karyawan ini juga berdampak positif pada pengelolaan

destinasi wisata secara keseluruhan, termasuk dalam menjaga kebersihan lingkungan, meningkatkan fasilitas wisata, serta memberikan pengalaman yang lebih berkualitas bagi pengunjung.

Dari segi ekonomi, peningkatan keterlibatan karyawan dalam pengelolaan wisata turut berkontribusi pada perkembangan usaha kecil di sekitar kawasan wisata, seperti warung makan dan penyewaan peralatan wisata. Selain itu, dengan akses terhadap teknologi informasi, pengelola wisata dapat memperluas promosi destinasi secara digital, yang tidak hanya meningkatkan jumlah wisatawan tetapi juga memperkenalkan budaya dan kearifan lokal kepada masyarakat luas.

Dengan semua pencapaian ini, Wisata Marga Silima dapat menjadi contoh destinasi wisata berkelanjutan yang tidak hanya mengutamakan keindahan alam, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan karyawan serta partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pariwisata. Program ini diharapkan dapat terus dikembangkan agar keterikatan karyawan semakin kuat dan Wisata Marga Silima semakin berkembang sebagai tujuan wisata yang profesional dan berdaya saing tinggi

4.3 Indikator Keberhasilan

Tabel 4.1 Indikator Keberhasilan

Indikator	Hasil
Meningkatnya efektivitas manajemen konflik tim pengelola wisata dan masyarakat desa	Pengelola wisata mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik secara lebih konstruktif, sehingga meningkatkan produktivitas kerja.

Meningkatnya peluang pengembangan diri bagi karyawan pengelola wisata	Pengelola wisata memiliki kesempatan lebih besar untuk mengikuti pelatihan, workshop, atau program pengembangan kompetensi.
Meningkatnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi informasi	Masyarakat lokal memiliki keterampilan dalam mengelola website, media sosial, dan aplikasi digital untuk mendukung ekowisata. Adapun website Desa Suka Makmur yang dikelola adalah Makmurindesa.id
Terciptanya peluang usaha berbasis digital di sekitar kawasan wisata	UMKM lokal memanfaatkan teknologi untuk pemasaran dan penjualan produk khas daerah, seperti Gula Aren, Kopi, dan Salak
Meningkatnya <i>engagement</i> di media sosial wisata Marga Silima	Interaksi seperti like, komentar, dan sharing di platform digital meningkat, menunjukkan ketertarikan wisatawan terhadap destinasi ini.
Meningkatnya kesejahteraan karyawan dan masyarakat sekitar	Dengan meningkatnya keterikatan dan komitmen karyawan, pendapatan ekonomi lokal ikut berkembang melalui wisata Marga Silima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pengelolaan sumber daya manusia dalam wisata Marga Silima dapat dikatakan berhasil memberikan dampak positif bagi keterikatan karyawan pengelola wisata. Karyawan semakin memahami pentingnya manajemen konflik, peluang pengembangan diri, serta akses terhadap teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas kerja dan keterlibatan mereka dalam organisasi. Dengan adanya komitmen organisasi yang kuat, karyawan tidak hanya bekerja sebagai tenaga operasional wisata, tetapi juga berperan dalam pengembangan dan inovasi dalam pengelolaan wisata berbasis komunitas.

Setelah pelaksanaan penelitian dan berdasarkan hasil yang telah diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa faktor manajemen konflik, peluang pengembangan diri, dan akses teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keterikatan karyawan pengelola wisata, yang diperkuat oleh komitmen organisasi. Hal ini berkontribusi terhadap kemajuan wisata Marga Silima dan berdampak pada peningkatan perekonomian masyarakat setempat. Kesimpulan ini didasarkan pada beberapa indikator efektivitas, yaitu:

- 1) Karyawan pengelola wisata dan masyarakat desa telah efektif mengikuti program pelatihan dan pengembangan diri yang diadakan.
- 2) Karyawan pengelola wisata dan masyarakat desa memahami pentingnya manajemen konflik, disiplin kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan wisata.

- 3) Komitmen organisasi telah meningkat, sehingga keterikatan karyawan terhadap wisata Marga Silima semakin kuat.

Selain itu, adanya kebijakan internal dan dukungan dari pihak pengelola wisata serta perangkat desa membantu menyelesaikan berbagai tantangan yang ada dalam pengelolaan wisata. Efektivitas program ini telah terbukti dalam meningkatkan keterlibatan karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, serta meningkatkan daya tarik wisata Marga Silima sebagai destinasi unggulan. Peran serta karyawan dalam memanfaatkan teknologi informasi juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing wisata ini di era digital

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran-saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami selama penelitian mengenai “Pengaruh Manajemen Konflik, Peluang Pengembangan Diri, Dan Akses Teknologi Informasi Terhadap Keterikatan Karyawan Pengelola Wisata Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Wisata Marga Silima Kec. Kutalimbaru” adalah sebagai berikut:

- 1) Diharapkan partisipasi masyarakat semakin aktif dalam menginisiasi dan berkolaborasi dalam berbagai kegiatan bersama guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, wisata Marga Silima dapat berkembang lebih pesat, menjadi contoh bagi daerah lain, serta menjadi sumber kebanggaan bagi masyarakat setempat.
- 2) Kepada pengelola wisata Bukit Marga Silima diharapkan untuk lebih memperhatikan kebersihan lokasi wisatanya, agar pengunjung tidak

berpikir dua kali untuk melakukan kunjungan ulang atau merekomendasikan tempat wisata Bukit Marga Silima

- 3) Kepada masyarakat Desa Suka Makmur kedepannya diharapkan untuk Mempraktikkan prinsip *Zero Waste Tourism*, mendaur ulang sampah, serta menjaga kebersihan kawasan wisata untuk meningkatkan daya tarik wisatawan.
- 4) Dan untuk perangkat desa agar lebih memerhatikan dan memastikan lagi fasilitas umum seperti toilet, tempat parkir, dan jalur akses menuju lokasi wisata tetap terjaga dan ditingkatkan menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dhulhijjahyani, F., Sjamsuddin, S., & Nuh, M. (2020). Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Permasalahan Hubungan Industrial (Studi Dalam Bidang Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan). *Profit*, 14(01), 32–41.
- Farrand, P. (2005). Development of a Supported Self-Help Book Prescription Scheme In Primary Care. *Primary Care Mental Health*, 3(1), 61–66.
- Fisher, S. (2001). *Mengelola Konflik: Ketrampilan dan Strategi Untuk Bertindak*. Jakarta: Grafika Pertama.
- Ginting, A.J.B., Rahmadani, D., Sembiring, M.L., Saragih, L.S., & Putriku, A. E. (2024). Kemajuan Teknologi Informasi dalam Perkembangan Bisnis Global Advances in Information Technology in Global Business Development. *Perkembangan Bisnis Global. Jurnal Kreativitas Ilmiah Mahasiswa*, 2(4), 71–79.
- Hakim, S. A. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan Karier Di PLN Up3 Muaro Bungo. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 12(02), 454–466.
- Indrayani, H. (2020). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi Dan Produktivitas Perusahaan. *Jurnal El-Riyasah*, 3(1), 48–56.
- Khovivah, W. V., Sholehah, M., Saleh, M. A., & Jamilah, A. U. (2024). Definisi Konflik dan Pentingnya Manajemen Konflik dalam Pendidikan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember , Indonesia, (4).
- Lase, A. J., Lase, D., & Zega, Y. (2023). Hubungan Antara Keterlibatan Kerja Dengan Komitmen Organisasi Pada Karyawan Di CV . Matahari Mandiri Perkasa (MMP) Kota Gunungsitoli. *Journal Of Social Science Research*, 3(5), 10478–10487.
- Muh, A., Rizal, A., & Ayu, A. S. (2024). Iklim Organisasi , Beban Kerja , Pengembangan Diri , dan Demotivasi Anggota Organisasi Kemahasiswaan, 17(1), 112–119.
- Pranitasari, D., & Rozaq, A. (2019). Pengaruh Kerja Tim dan Pengembangan Karir Terhadap Pengembangan Diri dan Keterlibatan Kerja Karyawan, 8(3), 253–266.
- Prayoga, O. W., Kuswinarno, M., & Madura, U. T. (2024). Pentingnya Manajemen Diri Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia : Kunci Kesuksesan Organisasi Pentingnya Manajemen Diri Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia : Kunci Kesuksesan Organisasi, 2(10).

- Prihandono, G., & Amir, M. T. (2024). Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Organisasi dan Daya Saing Perusahaan. *Journal of Economics and Business UBS*, 13(2), 577–587.
- Putri, D., Datuljannah Dita, R., Sasi Rizkia, C., Hidayat, R., Ikaningtiyas, M., Administrasi Bisnis, P., & Ilmu Sosial dan Politik, F. (2024). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pengembangan Bisnis: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(3), 42–50.
- Siregar, N. M. (2015). Manajemen Konflik Dalam Komunikasi Organisasi, 6.
- Sitomorang. (2020). Pengaruh Keterikatan Karyawan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. TWIC, (2010).
- Suryantiko, D., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh pelatihan kerja dan pengembangankarir terhadap kinerja karyawan (studi pada pt. Air manado). *Jurnal EMBA*, 6(1), 351–360.
- Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J., Liang, T.-P., & Turban, D. (2018). *Electronic Commerce 2018: A Managerial and Social Networks Perspective*.
- Wahida Suddin, Muh Akbar, & Nur Riswandi Marsuki. (2024). Kesetaraan Akses Digital. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 2(1), 159–168.
- Wirawan. (2009). *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta: Salemba Humanika.