

**TESIS**

**PENGEMBANGAN IKLIM DAN KEPERCAYAAN  
ORGANISASIONAL TERHADAP KETERIKATAN  
KERJA DI JM HOTEL KUTA LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**SAMSUL BAHRI**

**POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TESIS**  
**PENGEMBANGAN IKLIM DAN KEPERCAYAAN**  
**ORGANISASIONAL TERHADAP KETERIKATAN**  
**KERJA DI JM HOTEL KUTA LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**SAMSUL BAHRI**  
**NIM. 2215885016**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA**  
**PROGRAM MAGISTER TERAPAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –  
80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Samsul Bahri

NIM : 2215885016

Program Studi : Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tesis berjudul:” Pengembangan Iklim dan Kepercayaan Organisasional terhadap Keterikatan Kerja di JM Hotel Kuta Lombok“ benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 05 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Samsul Bahri

## **TESIS**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Magister Terapan Pariwisata (M.Tr.Par)  
pada Program Studi Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan  
di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**SAMSUL BAHRI**  
**NIM: 2215885016**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA**  
**PROGRAM MAGISTER TERAPAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

TESIS

**PENGEMBANGAN IKLIM DAN KEPERCAYAAN  
ORGANISASIONAL TERHADAP KETERIKATAN  
KERJA DI JM HOTEL KUTA LOMBOK**

Diajukan Oleh:

**SAMSUL BAHRI**  
**NIM: 2215885016**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ni Gusti Nym Suci Murni, M.Par.  
NIP.196405251990032001

Pembimbing II,



Dr. I Ketut Budarma, M.Par, MMTHRL  
NIP. 196212319900101002

Mengetahui,



Ketua Jurusan Pariwisata,

Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par.  
NIP. 198409082008122004

Ketua Program Studi Perencanaan  
Pariwisata Program Magister Terapan,








Dr. Dra. Ni Gusti Nym Suci Murni, M.Par.  
NIP.196405251990032001

TESIS RISET TERAPAN

**PENGEMBANGAN IKLIM DAN KEPERCAYAAN  
ORGANISASIONAL TERHADAP KETERIKATAN  
KERJA DI JM HOTEL KUTA LOMBOK**

Telah diuji berdasarkan **SK Direktur Politeknik Negeri Bali No: 04791/PL8/TU.01.04/2024** dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:  
Hari Selasa, Tanggal 06, Bulan Agustus, Tahun 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	<b>Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni M.Par NIP. 196405251990032001</b>	
<b>Anggota</b>	<b>Dr. I Ketut Budarma M.Par, MMTHRL NIP. 196212319900101002</b>	
<b>Anggota</b>	<b>Dr. I Gede Mudana, M. Si NIP:196412021990111001</b>	
<b>Anggota</b>	<b>Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par, M.Par NIP. 198409082008122004</b>	
<b>Anggota</b>	<b>Ahmad, S.Pd, M. Tr.Par Praktisi/Industri</b>	

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.par  
NIP. 198409082008122004**

## **PRAKATA**

Penulis panjatkan puji syukur setinggi-tingginya kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga akhirnya mampu menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengembangan Iklim dan Kepercayaan Organisasional terhadap Keterikatan Kerja di JM Hotel Kuta Lombok”.

Tujuan tesis penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyusunan thesis yang merupakan syarat dalam menyelesaikan pendidikan S2 Magister Terapan Pariwisata (M.Tr.Par) pada Program Studi Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam menyusun tesis penelitian ini, banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya pengetahuan ataupun sumber-sumber yang menunjang yang penulis miliki. Berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak, tesis penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu, terima kasih penulis disampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis penelitian ini.
3. Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par., selaku Ketua Program Studi Perencanaan Pariwisata Program Magister Terapan, Politeknik Negeri Bali dan

selaku pembimbing I tesis, yang senantiasa menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan saran dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan tesis ini.

4. Dr. I Ketut Budarma M.Par, MMTHRL selaku Pembimbing II tesis, yang senantiasa menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan saran dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Ayah dan ibu penulis yang selalu memberikan dukungan dan ridho waktu, dan materi sehingga penulis dapat berkesempatan menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
6. Segenap dosen pengampu mata kuliah yang telah berjasa dalam membagikan ilmu pengetahuan serta memberikan bantuan yang sangat berharga selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Manajemen JM Hotel Kuta Lombok yang telah bersedia memberikan izin, menjadi responden, serta meluangkan waktu sehubungan dengan proses pengumpulan data penelitian.

Disadari bahwa tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar tesis ini bisa menjadi lebih baik lagi.

Badung, Agustus 2024

Samsul Bahri



## DAFTAR ISI

<b>TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	
<b>TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>TESIS RISET TERAPAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoretis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.2 Konsep .....	11
2.2.1 Keterlibatan Karyawan .....	11
2.2.2 Iklim Organisasi .....	12
2.3 Landasan Teoretis .....	13
2.3.1 Keterikatan Karyawan.....	13

2.3.2 Kepercayaan Organisasional .....	14
2.4 Penelitian Sebelumnya .....	16
2.5 Kerangka Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian .....	23
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.4.1 Jenis Data .....	24
3.4.2 Sumber Data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Analisis Kuantitatif: Analisis Regresi Linear Berganda .....	27
3.6.2 Analisis Kualitatif: Tematik Deskriptif.....	28
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM JM HOTEL KUTA LOMBOK.....</b>	<b>30</b>
4.1 Lokasi.....	30
4.2 Produk dan Fasilitas .....	33
4.3 Struktur Organisasi .....	38
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
5.1 Penelitian Tahap 1 .....	42
5.1.1 Hasil Penelitian .....	42
5.1.2 Pembahasan.....	55
5.2 Penelitian Tahap 2 (Pembahasan Hasil Penelitian).....	59
5.3 Output Penelitian Terapan: Model Pengembangan Iklim dan Kepercayaan Organisasional Terhadap Keterikatan Kerja di JM Hotel Kuta Lombok.....	67
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
6.1 Simpulan .....	86
6.2 Rekomendasi .....	87
<b>REFERENSI.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Wawancara .....	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Sebelumnya .....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Lama Bekerja di JM Hotel Kuta Lombok .....	43
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Motivasi untuk Melakukan Pekerjaan dengan Baik.....	44
Tabel 5.5 Responden Berdasarkan Persepsi Terkait Isu-isu Gaji dan Sejauh Mana Hal Ini Memengaruhi Keterikatan terhadap JM Hotel Kuta Lombok..	45
Tabel 5.6 Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Kondisi Kerja Dan Lingkungan Organisasi di JM Hotel Kuta Lombok .....	46
Tabel 5.7 Responden Berdasarkan Keterlibatan dalam Tugas dan Tanggung Jawab Pekerjaan .....	47
Tabel 5.8 Responden Berdasarkan Tingkat Keadilan dan Kesetaraan dalam Perlakuan di JM Hotel Kuta Lombok.....	48
Tabel 5.9 Responden Berdasarkan Tingkat Komunikasi dan Koordinasi antarAnggota Organisasi Hotel .....	49
Tabel 5.10 Responden Berdasarkan Tingkat Dukungan Dan Kerjasama Yang Memadai antar-Tim Kerja Di JM Hotel Kuta Lombok.....	50
Tabel 5.11 Responden Berdasarkan Percaya terhadap Kemampuan Manajemen JM Hotel Kuta Lombok dalam Mengambil Keputusan yang Tepat.....	51
Tabel 5.12 Responden Berdasarkan Keyakinan terhadap Transparansi dan Integritas Manajemen di JM Hotel Kuta Lombok.....	52
Tabel 5.13 Responden Berdasarkan Pendapat tentang Kebijakan Organisasi di JM Hotel Kuta Lombok dalam Hal Keadilan dan Berkelanjutan.....	53
Tabel 5.14 Hasil Uji F.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Lokasi JM Hotel Kuta Lombok.....	30
Gambar 4.2 Tampak depan (atas) dan foto udara (bawah) JM Hotel .....	31
Gambar 4.3 Superior Pool View .....	34
Gambar 4.4 Deluxe Bungalow .....	34
Gambar 4.5 Deluxe Room .....	35
Gambar 4.6 Junior Suite.....	36
Gambar 4.7 Pesaban Meeting Room.....	36
Gambar 4.8 JM Café dan Restaurant .....	37
Gambar 4.9 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 5.1 Wawancara Informan 1 .....	60
Gambar 5.2 Wawancara Informan 2 .....	61
Gambar 5.3 Wawancara Informan 3 .....	62
Gambar 5.4 Wawancara Informan 3 .....	63
Gambar 5.5 Model Pengembangan Iklim Dan Kepercayaan Organisasional Terhadap Keterikatan Kerja Di JM Hotel Kuta Lombok.....	68
Gambar 5,6 Dokumentasi Focus Group Discussion .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	96
Lampiran 3 Daftar Informan .....	97
Lampiran 4 Tabel Hasil Focus Group Discussions.....	98

# **DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE AND TRUST TOWARDS WORK ENGAGEMENT AT JM HOTEL KUTA LOMBOK**

Samsul Bahri  
NIM: 2215885016

## **ABSTRACT**

This study aims to explore the impact of organisational climate and trust on work engagement at JM Hotel Kuta Lombok. The main problem faced is the high employee turnover rate which can result in operational instability and decreased service quality. The purpose of this study is to identify factors that can increase employee engagement to overcome these problems. This research uses mixed methods, namely qualitative and quantitative. Primary data was collected through direct observation and questionnaires distributed to 100 employees of JM Hotel, which included questions about their perceptions of organisational climate and trust in management. Secondary data was obtained from literature studies and related documentation, including books, journals, official reports, and other sources relevant to the research topic. The results show that an inclusive organisational climate and employees' trust in management significantly affect the level of work engagement. Factors such as transparency in decision-making, management support, and effective communication proved to play an important role in improving employee engagement. In addition, career development and a supportive work environment are also important factors. The conclusion of this study is that strengthening the organisational climate and increasing employee trust can improve work engagement. Practical recommendations proposed include increased transparency in management, better career development, and open communication in the work environment. This research provides important insights for hotel management and tourism industry practitioners in strengthening productive and sustainable working relationships, and can be adopted by tourism businesses in other areas facing similar issues.

Keywords: organisational climate, organisational trust, work engagement, tourism, JM Hotel Kuta Lombok

**PENGEMBANGAN IKLIM DAN KEPERCAYAAN  
ORGANISASIONAL TERHADAP KETERIKATAN KERJA  
DI JM HOTEL KUTA LOMBOK**

Samsul Bahri  
NIM: 2215885016

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi dampak iklim organisasional dan kepercayaan terhadap keterikatan kerja di JM Hotel Kuta Lombok. Masalah utama yang dihadapi adalah tingginya tingkat perputaran karyawan yang dapat mengakibatkan ketidakstabilan operasional dan penurunan kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan keterikatan kerja karyawan guna mengatasi masalah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode campuran, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung dan kuesioner yang disebarakan kepada 100 karyawan JM Hotel, yang mencakup pertanyaan tentang persepsi mereka terhadap iklim organisasional dan kepercayaan terhadap manajemen. Data sekunder diperoleh dari studi literatur dan dokumentasi terkait, termasuk buku, jurnal, laporan resmi, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasional yang inklusif dan kepercayaan karyawan terhadap manajemen secara signifikan mempengaruhi tingkat keterikatan kerja. Faktor-faktor seperti transparansi dalam pembuatan keputusan, dukungan manajemen, dan komunikasi yang efektif terbukti berperan penting dalam meningkatkan keterikatan kerja karyawan. Selain itu, pengembangan karir dan lingkungan kerja yang kondusif juga menjadi faktor penting. Disimpulkan bahwa penguatan iklim organisasional dan peningkatan kepercayaan karyawan dapat meningkatkan keterikatan kerja. Rekomendasi praktis yang diusulkan mencakup peningkatan transparansi dalam manajemen, pengembangan karir yang lebih baik, dan komunikasi yang terbuka di lingkungan kerja. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi manajemen hotel dan praktisi industri pariwisata dalam memperkuat hubungan kerja yang produktif dan berkelanjutan, serta dapat diadopsi oleh pelaku bisnis pariwisata di daerah lain yang menghadapi masalah serupa.

Kata kunci: hotel, iklim organisasional, kepercayaan organisasional, keterikatan kerja, pariwisata

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Maraknya pembangunan untuk menyediakan fasilitas dan akses yang memadai di kawasan pariwisata menjadi bukti bahwa pemerintah melakukan upaya yang signifikan untuk mengelola pariwisata Indonesia dengan filosofi menduniakan pariwisata Indonesia (Mun'im, 2022). Lombok, salah satu provinsi yang paling banyak dikunjungi karena memainkan peran penting dan signifikan dalam industri pariwisata Indonesia dalam berbagai cara. Di Lombok, pariwisata merupakan industri penting yang mendukung pendapatan asli daerah.

Sektor pariwisata di Lombok khususnya di kawasan Mandalika mempunyai banyak peluang untuk kemajuan di bidang ekonomi kerakyatan, yang akan membantu meningkatkan infrastruktur daerah dan berkontribusi pada pengembangan masyarakat yang sejahtera. Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika diperkirakan merupakan kawasan yang berpotensi untuk meningkatkan pembangunan ekonomi tidak hanya di Nusa Tenggara Barat tetapi juga di Indonesia secara keseluruhan.

Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika terletak di Kecamatan Pujut Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Wilayah ini mencakup sekitar 1.175 hektar dan merupakan rumah bagi pantai dengan nama-nama seperti Pantai Kuta, Pantai Serenting, Tanjung Aan, Pantai Kelieu, dan Pantai Gerupuk. Pengembangan kawasan wisata ini perlu diwujudkan agar dapat meningkatkan



devisa negara dan perekonomian masyarakat khususnya di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), serta dapat menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat yang pada akhirnya akan menghasilkan dalam pengurangan jumlah orang yang hidup dalam kemiskinan (Rahma, 2020). Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika yang terletak di bagian selatan Pulau Lombok diharapkan mampu mendorong pertumbuhan industri pariwisata di NTB.

Pariwisata di kawasan Mandalika, khususnya di Lombok, telah menjadi salah satu sektor yang tumbuh pesat, didorong oleh pembukaan berbagai event dan destinasi wisata yang menarik perhatian wisatawan lokal maupun internasional (Permadi *et al.*, 2023). Sebagai hasilnya, industri akomodasi, khususnya hotel dan villa, mengalami pertumbuhan substansial dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun pertumbuhan ini memberikan dampak positif terhadap ekonomi lokal, kenaikan permintaan pelanggan juga menghadirkan tantangan serius dalam menjaga kestabilan tenaga kerja, khususnya tingginya tingkat turnover karyawan di sektor perhotelan (Tila'ar *et al.*, 2022).

Di Lombok, khususnya di kawasan Mandalika, JM Hotel Kuta Lombok tidak luput dari dampak turnover yang tinggi. Tingkat perpindahan karyawan yang konstan dapat mengakibatkan ketidakstabilan operasional, penurunan kualitas layanan, dan meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan. Untuk mengatasi masalah ini, perlu ditemukan solusi yang berkelanjutan dan berorientasi terhadap kebutuhan karyawan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap 15 karyawan hotel dan member dari MHA (Mandalika Hotel Association) di wilayah Kuta Lombok, dibagi menjadi tiga kategori:

Tabel 1.1 Hasil Wawancara

No.	Masalah yang dihadapi dalam Industri Pariwisata di Kuta Lombok	Persentase (%)
1.	Naik turunnya wisatawan menyebabkan kurangnya motivasi kerja	40%
2.	Karyawan tidak terikat karena tawaran gaji lebih besar	46%
3.	Karyawan tetap bekerja karena perhatian pemilik perusahaan	14%

Berdasarkan Tabel 1.1, masalah yang dihadapi dalam industri pariwisata di Kuta Lombok dapat dibagi menjadi tiga kategori utama berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan dan pelaku pariwisata di wilayah tersebut. Pertama, 40% responden mengindikasikan bahwa fluktuasi jumlah wisatawan menyebabkan kurangnya motivasi kerja di kalangan karyawan. Kedua, 46% responden merasa tidak terikat pada pekerjaan mereka karena menerima iming-iming gaji yang lebih besar di tempat lain. Terakhir, 14% responden menyatakan tetap bekerja karena mendapatkan perhatian. Ini menunjukkan bahwa selain faktor finansial, faktor non-finansial seperti budaya kerja dan hubungan dengan atasan juga berpengaruh pada kepuasan kerja dan retensi karyawan.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini berfokus pada pengembangan keterikatan kerja menuju iklim dan kepercayaan organisasional di JM Hotel Kuta Lombok. Sebagai upaya untuk mengatasi tantangan tersebut, selain mengatasi

tantangan turnover, strategi employee engagement di JM Hotel Kuta Lombok diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Keterlibatan yang tinggi dapat menciptakan rasa tanggung jawab dan dedikasi yang lebih besar terhadap pekerjaan, menghasilkan pengalaman tamu yang lebih positif. Keberlanjutan tenaga kerja yang stabil juga memungkinkan tim untuk membangun hubungan yang lebih kokoh dengan tamu, menyempurnakan pelayanan personal, dan merespon kebutuhan individu dengan lebih baik.

Alomran *et al.*, (2024) mengkaji berbagai studi yang membahas hubungan antara faktor-faktor organisasi dan keterikatan karyawan di berbagai industri dan lokasi. Meneliti efek moderasi identitas nasional terhadap hubungan antara kepercayaan organisasi dan komitmen organisasi di perusahaan hotel di Hail, Arab Saudi. Penelitian Ozturk & Karatepe, (2019) menyelidiki peran kepercayaan organisasi sebagai mediator antara modal psikologis (PsyCap) dan berbagai niat ketidakhadiran serta kinerja kreatif di industri perhotelan. Kang *et al.*, (2015) mengeksplorasi pengaruh dukungan supervisor terhadap komitmen organisasi, kepuasan karir, dan niat *turnover* pada karyawan lini depan di industri perhotelan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam memediasi hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga, kelelahan kerja, dan niat turnover karyawan. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga terkait dengan bagaimana faktor-faktor non-keuangan seperti konflik peran dapat berdampak pada keinginan karyawan untuk bertahan di tempat kerja. Serta pentingnya kepuasan kerja dalam memengaruhi tingkat keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja tidak sekadar mengenai aspek moneter,

tetapi juga tentang pengakuan, lingkungan kerja yang kondusif, dan interaksi positif dengan rekan kerja (Romy *et al.*, 2022).

Keterikatan karyawan merupakan konsep yang penting dalam industri pariwisata, yang menggambarkan tingkat dedikasi, fokus, semangat, dan kewajiban karyawan terhadap pekerjaannya (Pangeri, 2020). Keterikatan karyawan sebagai pemanfaatan diri karyawan untuk peran kerja mereka, yang melibatkan aspek fisik, kognitif, dan emosional selama bekerja. Bulińska-Stangrecka & Iddagoda, (2020) mengungkapkan bahwa karyawan yang terikat sebagai mereka yang bekerja dengan semangat dan merasa terhubung dengan perusahaan, serta mendorong inovasi dan kemajuan organisasi.

Kepercayaan organisasi berperan penting dalam memengaruhi keterikatan karyawan dan niat mereka untuk tetap bekerja. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan organisasi berhubungan positif dengan keterikatan karyawan (Blaique *et al.*, 2023). Dukungan organisasi yang dirasakan dan keaktifan karyawan juga mempengaruhi keterikatan karyawan, meskipun peran mediasi keaktifan karyawan dalam hubungan antara dukungan organisasi yang dirasakan dan keterikatan karyawan tidak selalu signifikan (Saidah & Muhid, 2021).

Penelitian ini tidak sekadar memberikan manfaat bagi bisnis pariwisata di Mandalika tetapi juga untuk pelaku bisnis di Lombok secara keseluruhan. Penguatan hubungan antarkaryawan dan pengembangan sikap saling mendukung diharapkan dapat meningkatkan kolaborasi, komunikasi, dan semangat kerja tim. Dengan membangun fondasi budaya organisasi yang kuat, JM Hotel Kuta Lombok

dapat menciptakan lingkungan kerja yang mempromosikan keberlanjutan dan pertumbuhan bersama.

*Applied research* ini sangat penting dilakukan untuk industri pariwisata, terutama di Mandalika-Kuta Lombok. Dengan memahami bagaimana karyawan terikat dan percaya pada organisasi mereka. Temuan penelitian ini juga akan membantu perusahaan dalam mengembangkan kebijakan dan praktik manajemen yang lebih efektif. Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki dampak besar pada cara perusahaan pariwisata mengelola sumber daya manusia dan menjadi lebih sukses dalam industri yang kompetitif dan berkelanjutan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan penjelasan sebelumnya, permasalahan penelitian mencakup beberapa pertanyaan berikut.

1. Bagaimanakah pengembangan iklim dan kepercayaan organisasional terhadap keterikatan kerja di JM Hotel Kuta Lombok?
2. Bagaimanakah model pengembangan iklim dan kepercayaan organisasional terhadap keterikatan kerja di JM Hotel Kuta Lombok?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui keterikatan karyawan, iklim organisasional yang mempengaruhi kepercayaan organisasional di JM Hotel Kuta Lombok.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Secara khusus penelitian ini memiliki tujuan di bawah ini.

1. Untuk menganalisis pengembangan iklim dan kepercayaan organisasional terhadap keterikatan kerja di JM Hotel Kuta Lombok.
2. Untuk merancang model pengembangan iklim dan kepercayaan organisasional terhadap keterikatan kerja di JM Hotel Kuta Lombok.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mencakup baik manfaat teoretis (keilmuan) maupun manfaat praktis (prgramatis).

#### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur manajemen dengan mengembangkan konsep employee engagement, khususnya dalam konteks industri perhotelan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh sejumlah pihak di bawah ini.

- a. Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi terhadap peneliti selanjutnya ketika akan melaksanakan penelitian dengan tema sejenis.

b. Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih ilmiah dalam bidang pariwisata dan dijadikan acuan untuk mahasiswa lainnya.

c. JM Hotel Kuta Lombok

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan bahan pertimbangan, serta masukan bagi manajemen pariwisata di JM Hotel Kuta Lombok untuk mengurangi turn over karyawan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Simpulan**

Pada penelitian tahap pertama, hasil analisis data kuantitatif mengungkap bahwa iklim organisasi yang kondusif dan kepercayaan karyawan terhadap organisasi secara signifikan mempengaruhi tingkat keterikatan kerja di JM Hotel Kuta Lombok. Data menunjukkan bahwa mayoritas karyawan adalah laki-laki (79%) dan berusia di bawah 25 tahun (53%), yang menunjukkan dinamika tenaga kerja yang didominasi oleh generasi muda. Analisis menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel iklim organisasi dan kepercayaan organisasional secara signifikan mempengaruhi tingkat keterikatan kerja, dengan lingkungan kerja yang positif dan mendukung yang meningkatkan komitmen dan motivasi karyawan.

Pada penelitian tahap kedua, pembahasan kualitatif mendukung temuan kuantitatif dengan wawancara yang mengindikasikan bahwa karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi dalam lingkungan kerja yang inklusif dan adil. Karyawan menyatakan bahwa keterlibatan mereka dalam pekerjaan meningkat ketika ada dukungan tim yang kuat dan budaya kerja yang kolaboratif. Kepercayaan terhadap manajemen yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan karyawan juga merupakan faktor penting yang mendorong keterikatan kerja. Penelitian ini menegaskan bahwa menciptakan iklim kerja yang positif dan membangun kepercayaan organisasional adalah kunci untuk meningkatkan keterikatan dan



komitmen karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan dan keberlanjutan organisasi.

Penelitian ini menghasilkan model inovatif berupa model pengembangan iklim dan kepercayaan organisasional terhadap keterikatan kerja di JM Hotel Kuta Lombok, yang tidak saja sudah diterapkan di JM Hotel Kuta Lombok tetapi juga di lingkungan hotel lainnya yang sejenis tidak saja di kawasan Mandalika, tetapi juga di Lombok, Indonesia, dan bahkan dunia, sepanjang kondisinya sama dengan yang dihadapi oleh JM Hotel Kuta Lombok.

## **6.2 Rekomendasi**

Dari hasil penelitian ini dapat direkomendasikan sebagai berikut.

1. JM Hotel Kuta Lombok direkomendasikan memperkuat komunikasi dua arah antara manajemen dan karyawan untuk memastikan informasi yang jelas dan transparan tentang kebijakan perusahaan, peluang karir, dan tujuan organisasional.
2. JM Hotel Kuta Lombok direkomendasikan Memperkuat budaya kepemimpinan yang memotivasi: latih dan dukung para pemimpin di JM Hotel Kuta Lombok untuk mengembangkan keterampilan pemimpin dan karyawan.
3. JM Hotel Kuta Lombok direkomendasikan mengimplementasikan program pengembangan karyawan yang dirancang program pengembangan yang mencakup pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan.

## REFERENSI

- Adelliani, N., Sucirahayu, C. A., & Zanjabila, A. R. (2023). Analisis Tematik pada Penelitian Kualitatif. Penerbit Salemba.
- Adhitama, J., & Riyanto, S. (2020). Maintaining Employee Engagement and Employee Performance during Covid-19 Pandemic at PT Koexim Mandiri Finance. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 8(3), 6–10.
- Afiyanti, Y. (2008). Focus group discussion (diskusi kelompok terfokus) sebagai metode pengumpulan data penelitian kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(1), 58–62.
- Alomran, A. M., Ahmed, T. S. A., & Kassem, A. M. (2024). Impact of organizational trust on organizational commitment: the moderating effect of national identity. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2309712>
- Ananda, A., Musaddat, S., & Dewi, N. K. (2022). Pengembangan Buku Cerita Bergambar Berbasis Cerita Rakyat Putri Mandalika Untuk Kelas IV SDN 1 Sukamulia. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(1).
- Aryaningtyas, A. T., & Th, A. D. M. (2019). Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb)(Studi pada Karyawan Hotel Bintang Empat di Semarang). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(3), 120–136.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200.
- Blaique, L., Ismail, H. N., & Aldabbas, H. (2023). Organizational learning, resilience and psychological empowerment as antecedents of work engagement during COVID-19. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(6), 1584–1607.
- Bulińska-Stangrecka, H., & Iddagoda, Y. A. (2020). The relationship between inter-organizational trust and employee engagement and performance.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. PustakaPelajar.

- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1993). *Organizational behavior: Human behavior at work*. McGraw-Hill.
- De Nobile, J. (2017). Organisational communication and its relationships with job satisfaction and organisational commitment of primary school staff in Western Australia. *Educational Psychology*, 37(3), 380–398. <https://doi.org/10.1080/01443410.2016.1165797>
- Fitriani, F., Amin, S., & Wediawati, B. (2022). Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Melalui Keterikatan Karyawan sebagai Mediator (Studi pada Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 2256–2262.
- Hardjana, A. (2006). Iklim organisasi: lingkungan kerja manusiawi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 99428.
- Hartanto, V. C., & Turangan, J. A. (2021). Pengaruh lingkungan kerja, kepemimpinan, dan kompensasi kepuasan kerja pegawai hotel di jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(2), 518–527.
- Hidayah, N., & Helmy, I. (2019). Pengaruh Organizational Identification Dan Organizational Trust Terhadap Job Satisfaction Melalui Work Engagement Sebagai Variabel Intervening. 1–11.
- Jena, L. K., Pradhan, S., & Panigrahy, N. P. (2018). Pursuit of organisational trust: Role of employee engagement, psychological well-being and transformational leadership. *Asia Pacific Management Review*, 23(3), 227–234. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2017.11.001>
- Kang, H. J. (Annette), Gatling, A., & Kim, J. (Sunny). (2015). The Impact of Supervisory Support on Organizational Commitment, Career Satisfaction, and Turnover Intention for Hospitality Frontline Employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(1), 68–89. <https://doi.org/10.1080/15332845.2014.904176>
- Kosaka, D., & Sato, H. (2020). Employee engagement and work engagement. *Annals of Business Administrative Science*, 19(6), 227–239. <https://doi.org/10.7880/abas.0200911a>

- Laksono, B. F. W., & Wardoyo, P. (2019). Pengaruh Work Life Balance, Kepuasan Kerja dan Work Engagement Terhadap Turnover Intentions Dengan Mentoring Sebagai Variabel Moderating Pada Karyawan Hotel DAFAM Semarang. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 17–36.
- Mandalika, L. (2022, February 21). Hanya ada di JM Hotel Kuta Lombok, olahan Nyale disukai Wisatawan, Advokat hingga Pejabat. *Lensa Mandalika*. <https://lensamandalika.com/2022/02/21/olahan-nyale-hanya-ada-di-jm-hotel-kuta-lombok/>
- Mujiasih, E. (2015). The relationship between perceived organizational support and employee engagement. *Journal of Psychology Undip*, 14(1), 40–51.
- Mun'im, A. (2022). Penyempurnaan Pengukuran Kontribusi Pariwisata: Alternatif Percepatan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 16(1), 1–14.
- Nugraha, M. F. (2019). Iklim organisasi dan kepuasan kerja guru di sekolah Singosari Delitua. *Jurnal Diversita*, 5(1), 19–23.
- Ozturk, A., & Karatepe, O. M. (2019). Frontline hotel employees' psychological capital, trust in organization, and their effects on nonattendance intentions, absenteeism, and creative performance. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(2), 217–239. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1509250>
- Pane, I., Hadju, V. A., Maghfuroh, L., Akbar, H., Simamora, R. S., Lestari, Z. W., & Galih, A. P. (2021). *Desain Penelitian Mixed Method*.
- Pangeri, R. (2020). Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Manajemen Stres Terhadap Keterikatan Karyawan Pada Karyawati. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(4), 620–633.
- Permadi, L. A., Tara, N. A. A., & Septiani, E. (2023). Strategi Pengembangan Destinasi Wisata Terintegrasi di Lingkar KEK Mandalika. *JURNAL SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA*, 9(4), 447–456.
- Pulungan, P. I. S., & Rivai, H. A. (2021). Pengaruh locus of control dan efikasi diri terhadap kinerja karyawan dengan keterikatan karyawan sebagai variabel intervening pada PT Semen Padang. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 7(1).

- Puspitasari, D., & Danaya, B. P. (2022). Pentingnya Peranan Komunikasi Dalam Organisasi: Lisan, Non Verbal, Dan Tertulis (Literature Review Manajemen). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 257–268.
- Rahma, A. A. (2020). Potensi sumber daya alam dalam mengembangkan sektor pariwisata di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 12(1), 1–8.
- Ramesh, N. (2021). Antecedents and consequences of employee engagement: A critical analysis of literature review. *BIMS Journal of Management*, 17.
- Raya, A. B., Andiani, R., Siregar, A. P., Prasada, I. Y., Indana, F., Simbolon, T. G. Y., Kinasih, A. T., & Nugroho, A. D. (2021). Challenges, open innovation, and engagement theory at craft smes: Evidence from Indonesian batik. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 121.
- Romy, E. & Ardansyah, M. (2022). *Teori dan Perilaku Organisasi*. umsu press.
- Saidah, F. N., & Muhid, A. (2021). Peran Pemberian Psychological Empowerment Terhadap Kepercayaan Atasan Pada Bawahan: Literature Review. *Competence: Journal of Management Studies*, 15(2), 162–172.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonjales-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 71–92.
- Tagiuri, R., Litwin, G. H., & Barnes, L. B. (1968). *Organizational climate: Explorations of a concept*. (No Title).
- Tila'ar, P. A. M., Idrus, S., & Putra, I. N. T. D. (2022). Korelasi Kualifikasi Terhadap Etos Kerja Karyawan Di Hotel Novotel Lombok Resort & Villas Di Mandalika Kabupaten Lombok Tengah. *Journal Of Responsible Tourism*, 1(3), 291–300.
- Veldsmana, D., & Coetzeeb, M. (2014). People performance enablers in relation to employees' psychological attachment to the organisation. *Journal of Psychology in Africa*, 24(6), 480–486. <https://doi.org/10.1080/14330237.2014.997028>
- Wahidah, B. Y. K. (2019). Mitologi Putri Mandalika pada masyarakat Sasak terkait dengan Bau Nyale pada pesta rakyat sebagai kearifan lokal tinjauan Etnolinguistik Tahun 2018. *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala*, 4(5).