

**OPTIMALISASI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
MOJITO BEACH VILLA BULELENG**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam

Menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan



Oleh:

I Gede Adhitya Abdi Pratama

NIM 2257015049

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

TAHUN 2024

TUGAS AKHIR
DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN

Menyetujui

Pembimbing I.

Pembimbing II.



Dr. Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par
NIP. 197708192002121003



Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.
NIP. 198002172002122001

Tugas Akhir oleh I Gede Adhitya Abdi Pratama
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Juni 2024

Dewan Penguji,

Ketua Penguji,




Dr. Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par
NIP. 197708192002121003

Anggota Penguji,



Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.
NIP. 198002172002122001

Anggota Penguji,



Dr. Ni Made Arv Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Mojito Beach Villa Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Juni 2024



I Gede Adhitya Abdi Pratama

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Mojito Beach Villa”**. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya tugas akhir ini banyak mengalami kesulitan maupun hambatan-hambatan sehingga waktu penyelesaian tugas akhir ini lumayan menyita waktu yang lama. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidaklah lepas dari bantuan, dorongan dan doa-doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan
5. Bapak Dr. Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu Prof. Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bus., Ph.D. selaku pembimbing dua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh jajaran *staff* jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta dalam memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Seluruh keluarga di rumah yang telah memberikan dukungan, semangat serta doa yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Seluruh teman-teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.

10. Seta seluruh pihak-pihak yang telah terlibat untuk membantu penulis selama pembuatan tugas akhir ini sehingga dapat dilaksanakan dengan lancar

Dengan segala kesadaran bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan masih adanya banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan tugas akhir ini sehingga dapat memberikan wawasan dan manfaat yang lebih baik bagi para pembaca.

Singaraja, 11 Juni 2024

I Gede Adhitya Abdi Pratama



DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang Masalah	14
1.2 Identifikasi Masalah	17
1.3 Pembatasan Masalah.....	17
1.4 Rumusan Masalah.....	18
1.5 Tujuan Penelitian.....	18
1.6 Manfaat Penelitian.....	18
1.6.1 Manfaat Teoritis	18
1.6.2 Manfaat Praktis.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	19
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	23
2.2.2 Fungsi Manajerial	24
2.2.3 Kualitas Pelayanan	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Sumber Data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.4.1 Observasi	34
3.4.2 Wawancara	34

3.4.3 Studi Dokumen	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Mojito Beach Villa.....	36
4.2 Faktor Yang Memengaruhi Kurang Optimalnya Sumber Daya Manusia di Mojito Beach Villa	38
4.3 Strategi Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Mojito Beach Villa	40
4.4 Kualitas Pelayanan yang Dicapai	43
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR GABAR

Gambar 4. 1 Tipe Kamar Mojito Bungalow	36
Gambar 4. 2 Tipe Kamar Deluxe Family Room	36
Gambar 4. 3 Warung Pesisir Grill & Lounge	37
Gambar 4. 4 Ramu-an Bar	37
Gambar 4. 5 Dokumentasi Wawancara Bersama Pemilik Usaha	43
Gambar 4. 6 Dokumentasi Wawancara Bersama Pegawai Housekeeping	44
Gambar 4. 7 Pedoman Wawancara	44
Gambar 4. 8 Review Positif	45

