

**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 MELENGKAP TUGAS**  
**DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI**  
**GELAR SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN**

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

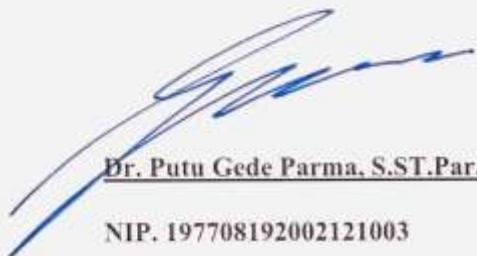


Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.  
NIP. 198002172002122001

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

Dewan Penguji,

Ketua Penguji,



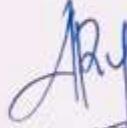
Dr. Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par  
NIP. 197708192002121003

Anggota Penguji,



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

Anggota Penguji,



Dr. Ni Made Arv Widiaستيني, 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,

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

Sekretaris Ujian,

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

Mengesahkan



## **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

<b>ABSTRAK .....</b>	vii
<b>ABSTRACT .....</b>	viii
<b>PRAKATA .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	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
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
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
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>45</b>
5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## **DAFTAR GABAR**

Gambar 4. 1 Tipe Kamar Mojito Bungalow .....	36
Gambar 4. 2 Tipe Kamar Deluxe Family Room .....	36
Gambar 4. 3 Warung Pesisi 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

