

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

Oleh

I Gede Adhitya Abdi Pratama, NIM 2257015049

Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang optimalisasi sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini berlangsung di Mojito Beach Villa Buleleng. Pembahasan yang ada di dalam penelitian ini faktor-faktor yang memengaruhi kurang optimalnya sumber daya manusia dan strategi yang akan digunakan guna mengoptimalkan sumber daya manusia di Mojito Beach Villa dengan harapan dapat meningkatkan sebuah kualitas pelayanan yang ada. Penggunaan metode di dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan studi dokumen. Proses wawancara dilakukan langsung bersama pemilik dari Mojito Beach Villa. Hasil dari penelitian ini yaitu faktor eksternal dan faktor internal menjadi penyebab kurang optimalnya sumber daya manusia di Mojito Beach Villa. Maka dari itu, perusahaan menggunakan fungsi manajerial yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan dan Pengawasan dalam strategi mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada. Dengan demikian fungsi manajerial tersebut diharapkan mampu untuk melatih sumber daya manusia yang ada agar dapat lebih maksimal dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk para tamu.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Mojito Beach Villa

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

Oleh

I Gede Adhitya Abdi Pratama, NIM 2257015049

Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

ABSTRACT

This research discussed the optimization of human resources in order to improve the quality of service. This research took place at Mojito Beach Villa Buleleng. The discussion in this study is the factors that affect the lack of optimal human resources and the strategies that will be used to optimize human resources at Mojito Beach Villa in the hope of improving the quality of existing services. The use of the method in this research is qualitatively descriptive. The collection of data on this study uses observation methods, interviews and document studies. The interview process was carried out directly with the owner of Mojito Beach Villa. The results of this study are external factors and internal factors that are the cause of the lack of optimal human resources at Mojito Beach Villa. Therefore, the company uses managerial functions, namely Planning, Organizing, Briefing and Supervision in a strategy to optimize existing human resources. Thus the managerial function is expected to be able to train existing human resources so that they can be maximized and can improve the quality of service for guests.

Keywords: *Human Resources, Service Quality, Mojito Beach Villa*