

ABSTRACT

Tourism is a sector that is most engaged in developing the economy and welfare and is a medium for increasing the capacity of Human Resources or HR, because it is closely related to HR, improving the quality of services is urgently needed to get good impact from tourists or consumers. HR service quality and destinations. In this study, researchers used qualitative methods with a descriptive approach to the Wale Ne Reideen tourist attraction, which is commonly called Rumah Miring Tomohon, which is one of the most visited tourist destinations by tourists. What is the main attraction of this destination is the building which is deliberately tilted with very attractive colors. Not only slanted houses, Wale Ne Reideen also has unique buildings such as colorful shophouses, windmills, Santorini, pink Moroccan and white cactus, this place is perfect as a photo spot. The phenomenon found is that the development of human resources at Wale Ne Reideen is using informal development by implementing a Try and Error work system, other efforts made in developing human resources, especially for employees, are by increasing the productivity of labor use. In this study, using qualitative research methods with a descriptive approach. To obtain the required data, the data collection process in this study was obtained from two sources of primary data and secondary data.

Keywords: *Tourism, Service Quality, Human Resources*

UKDLSM

ABSTRAK

Pariwisata menjadi suatu sector paling bergerak untuk mengembangkan perekonomian dan kesejahteraan serta merupakan media untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia atau SDM, karena erat kaitannya dengan SDM maka peningkatan kualitas pelayanan jasa sangat dibutuhkan untuk mendapatkan dampak baik dari wisatawan atau konsumen untuk itu diperlukan pengembangan secara keberlanjutan agar kualitas pelayanan SDM dan destinasi. Dalam penelitian ini peneliti metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif pada objek wisata Wale Ne Reideen yang biasa disebut Rumah Miring Tomohon adalah salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Yang menjadi daya tarik dari destinasi tersebut adalah bangunan yang sengaja dibuat miring dengan warna yang sangat menarik. Tidak hanya rumah miring, Wale Ne Reideen juga memiliki bangunan unik seperti ruko warna-warni, kincir angin, Santorini, *pink moroccan*, dan *white cactus*, tempat ini sangat cocok dijadikan spot foto. Fenomena yang ditemui, bahwa pengembangan sumber daya manusia pada Wale Ne Reideen yaitu menggunakan pengembangan informal dengan menerapkan sistem kerja Try and Error, upaya lain yang dilakukan dalam pengembangan sumber daya manusia khususnya pada karyawan yaitu dengan meningkatkan produktivitas penggunaan tenaga kerja. Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan maka proses pengumpulan data pada penelitian ini didapatkan dari dua sumber data primer dan data sekunder.

Kata kunci: Pariwisata, Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia

UKDLSM