

**PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PADA HOTEL NIRMALA BEACH KABUPATEN BIAK NUMFOR**

**TUGAS AKHIR**



Oleh :

**ABDUL HAMID WIHEL**

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA  
CABANG KABUPATEN BIAK NUMFOR  
INSTITUT ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK YAPIS BIAK  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN  
TAHUN 2019**



### HALAMAN PENGESAHAN

Pada hari ini / Tanggal : Rabu, 21 Agustus 2019

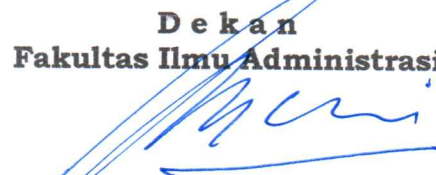
N a m a : ABDUL HAMID WIHEL

N P M : 142016341116001

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Diploma Tiga Program Studi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – YAPIS Biak, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Ahli Madya (Diploma III) Program Studi Administrasi Perkantoran.

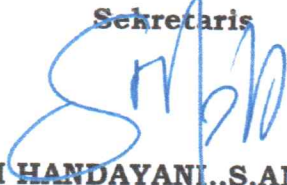
#### PENGAWAS UMUM :

  
**Drs. DJAMIL HASIM, M.Si**  
NIP. 19640222 198603 1 020

**D e k a n**  
**Fakultas Ilmu Administrasi**  
  
**ISWAHYUDI, S.IP, M.IP**  
NIK.142202122014104

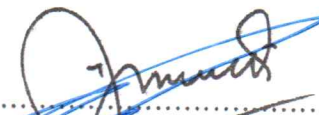
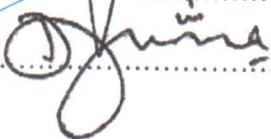
#### PANITIA UJIAN :

**K e t u a**  
  
**AMIRUDDIN, SE, M.Si**  
NIP. 19740821 200112 1 001

**Sekretaris**  
  
**SRI HANDAYANI, S.AN, M.Si**  
NIK. 142202 122014 2 02

#### TIM PENGUJI :

1. Drs. A. M. DADANG, M.Si
2. DOMINGGUS R. LEIWAKABESSY, SE, MM
3. H. DJUNAEDI, SE, M.AB

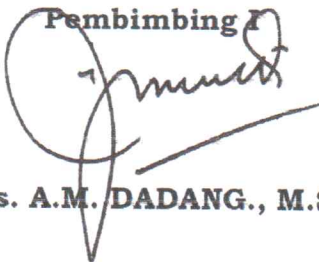
  
.....  
  
.....



**HALAMAN PERSETUJUAN**

J u d u l : PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PADA HOTEL NIRMALA BEACH  
KABUPATEN BIAK NUMFOR  
N a m a : **ABDUL HAMID WIHEL**  
N P M : 142016341116001  
Fakultas : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D3)

**Menyetujui  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**  
  
**Drs. A.M. DADANG., M.Si**

**Pembimbing II**

  
**DOMINGGUS RUDOLF LEIWAKABESSY, SE., MM**

**Mengetahui :**

**Dekan  
Fakultas Ilmu Administrasi**

  
**ISWAHYUDI, S.IP, M.IP  
NIK. 142202122014104**

**Ketua Program Studi  
Administrasi Perkantoran**

  
**JELITA PURNAMASARI, S.Pd., M.Pd  
NIK. 142001198902002**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul : “Peran Manejer Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Hotel Nirmala Beach Kabupaten Biak Numfor”

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat akademik pada diploma III program studi administrasi perkantoran fakultas ilmu administrasi institut ilmu sosial dan ilmu politik Yapis Biak. Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan tugas akhir ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan tugas akhir ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan tugas akhir ini, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Biak, 26 Juli 2019

Penulis

## UCAPAN TERIMAKASIH

Selama menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini penulis telah mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya :

1. Mamah dan Papah tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dorongan moral maupun materil yang tak terhingga.
2. Drs. Djamil Hasim, M.Si, selaku Rektor Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak.
3. Iswahyudi, S.IP, M.I.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi.
4. Jelita Purnamasari, S.Pd, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran.
5. Drs. Marsam, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Djunaedi, S.E, M.AB, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Samsiah, S.Pd, M.Pd, selaku Penasehat Akademik.
8. Harris Loji.Amd.Par, selaku General Manejer Hotel Nirmala Beach.

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Perumusan masalah.....	3
C. Tujuan dan kegunaan penelitian.....	4
D. Metode pengumpulan data .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian manajer.....	6
B. Fungsi manajer .....	9
C. Peran manajer.....	14

D. Tangung jawab seorang manejer.....	20
E. Keterampilan manejer .....	22
F. Tugas tugas manejer.....	23
G. Keahlian manejer .....	27
 BAB III GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN .....	 32
A. Gambaran umum.....	32
B. Hasil penelitian.....	35
 BAB IV PENUTUP .....	 40
A. Kesimpulan .....	40
B. Saran.....	41
 DAFTAR PUSTAKA .....	 
 LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1 Daftar Nama Karyawan Pada Hotel Nirmala Beach Kabupaten Biak Numfor .....	34
--	----



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Struktur organisasi pada hotel nirmala beach ... ..	33