



PROYEK AKHIR

**PERANAN KEPEMIMPINAN *GENERAL MANAGER* DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI KINERJA KARYAWAN
PADA HOTEL MARINA INN KOTA BIMA
NUSA TENGGARA BARAT**

**M. JAFAR
NIM. 2147045**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**



PROYEK AKHIR

PERANAN KEPEMIMPINAN *GENERAL MANAGER* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MARINA INN KOTA BIMA NUSA TENGGARA BARAT

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka
Penyelesaian studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**M. JAFAR
NIM. 2147045**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini.

1. Nama : M.Jafar
2. NIM 2147045
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

“ PERANAN KEPEMIMPINAN *GENERAL MANAGER* DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL
MARINA INN KOTA BIMA NUSA TENGGARA BARAT”

Dosen Pembimbing:


1. Abdi., S.Sos., MM
2. Muhammad Arfin Muh.Salim Ph.d, M.Pd

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi. Saya bersedia dituntut didalam atau pun diluar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Makassar,5 Agustus ,2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Anas , SE., MM
NIP 198206242005021001



M. Jafar
NIM 2147045

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SPER/ /UM/PTP. /2025 Tanggal 17 Juli 2025 untuk membimbing Saudari:

1. Nama : M.Jafar
2. Nim : 2147045
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

“PERANAN KEPEMIMPINAN *GENERAL MANAGER* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MARINA INN KOTA BIMA NUSA TENGGARA BARAT ”

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Proyek Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar ,5 Agustus 2025

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Abdi, S. Sos., MM
NIP 197205012006051001



Muhammad Arfin Muh. Salim, P.hd, M.Pd
NIP 197003131998031001

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek akhir dengan judul Peranan Kepemimpinan *General Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Karyawan Pada Hotel Marina Inn Kota Bima Nusa Tenggara Barat, yang diajukan oleh M.Jafar NIM. 2147045 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor tanggal dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par. pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari Selasa tanggal 5 bulan agustus tahun 2025.






Disahkan oleh,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Herry Rachmat Widjaja, MM.Par
NIP. 19960211 199203 1 002

Tim Penguji:

- | | | |
|-------------------------|---|---|
| 1. Ketua/Penguji 1 | : Abdi, S.Sos., MM |  |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | : Muhammad Arfin Muh. Salim
: Ph.d.,M.Pd |  |
| 3. Penguji 3 | : Dra, Anda Prasaetyo Ery, M,Pd |  |

MOTO

Jangan biarkan mata hari berlalu tanpa melakukan kebaikan.

Ali Bin Abi Thalib

Jangan takut kecuali pada dosa, dan jangan malu belajar jika tidak tahu.

Al Quran

“Dan berbuat baiklah pada orang lain sebagai mana allah telah berbuat baik kepadamu”(QS.Al-Qhashash 77)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur allhamudillah, saya persembahkan karya proyek akhir ini kepada kedua orang tua saya, Terutama pada ibunda saya tercinta dan adik saya, seluruh keluarga, kerabat dan kolega yang selama ini mendukung saya

ABSTRAK

M. JAFAR. 2025. “Peranan kepemimpinan *general manager* dalam meningkatkan Motivasi Kinerja karyawan pada Hotel Marina Inn Kota Bima Nusa Tenggara Barat”. Tugas Akhir Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing 1 Abdi, A.Md., S.Sos., MM, dan Pembimbing 2 Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph.d., M.pd.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1). Mengetahui Model Kepemimpinan *General Manager* dalam Meningkatkan Motivasi kerja karyawan di Hotel Marina Inn Kota Bima 2). Mengetahui Hambatan Kepemimpinan *General Manager* dalam Meningkatkan Motivasi kerja karyawan di Hotel Marina Inn Kota Bima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara sebanyak satu informan. Penelitian dilaksanakan di *Hotel Marina Inn Kota Bima* pada bulan April – Juli 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa *General Manager* berperan sebagai komunikator, motivator, dan fasilitator dalam menciptakan budaya kerja positif. Model kepemimpinan yang dominan adalah transformasional, yang ditunjukkan melalui pemberian teladan, visi yang inspiratif, dan perhatian terhadap kebutuhan individu karyawan. Namun demikian, *General Manager* juga menghadapi sejumlah hambatan, seperti keterbatasan anggaran, resistensi perubahan dari karyawan, serta kurangnya pelatihan manajerial lanjutan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kompetensi kepemimpinan, komunikasi internal yang lebih efektif, serta sistem penghargaan yang adil untuk meningkatkan motivasi kerja secara berkelanjutan..

Kata Kunci: *Kepemimpinan, General Manager, Motivasi Kerja, Karyawan, Hotel Marina Inn*

ABSTRACT

M. JAFAR. 2025. *"The role of general manager leadership in improving employee performance motivation at the Marina Inn Hotel, Bima City, West Nusa Tenggara". Final Project, Hospitality Management Study Program, Department of Hospitality, Makassar Tourism Polytechnic. Advisor 1: Abdi, A.Md, S.Sos., MM, Advisor 2: Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph.d., M.pd.*

This study aims to: Identify the leadership model applied by the General Manager in improving employee work motivation at Hotel Marina Inn, Bima City; Identify the obstacles faced by the General Manager in enhancing employee work motivation at Hotel Marina Inn, Bima City. This research uses a qualitative approach with data collection through interviews involving one key informant. The research was conducted at Hotel Marina Inn, Bima City, from April to July 2025. The results show that the General Manager acts as a communicator, motivator, and facilitator in creating a positive work culture. The dominant leadership model is transformational leadership, characterized by role modeling, inspirational vision, and individualized consideration of employee needs. However, the General Manager also faces several challenges, such as limited budget, employee resistance to change, and a lack of advanced managerial training. This study recommends strengthening leadership competencies, enhancing internal communication, and establishing a fair reward system to sustainably improve employee motivation.

Keywords: *Leadership, General Manager, Work Motivation, Employees, Hotel Marina Inn*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt. karena atas limpahan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul *“PERANAN KEPEMIMPINAN GENERAL MANAGER DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MARINA INN KOTA BIMA NUSA TENGGARA BARAT”* sebagaimana mestinya. Tugas Akhir merupakan salah satu syarat dalam rangka studi untuk memperoleh gelar ahli madya pariwisata pada program Diploma IV (D4) jurusan *Hospitality*, program studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar.

Dalam penyelesaian proyek akhir ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang dialami penulis, tetapi Alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik atas bimbingan, dukungan serta doa oleh berbagai pihak yang terlibat dan membantu dalam banyak hal dalam penyelesaian tugas akhir ini. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu kandung Sa’adiah, Ayahanda angkat Kamsulanda, ibu angkat Nurhayati dan adik kandung Siti Maryam, serta seluruh keluarga terima kasih untuk pengorbanan yang sedemikian banyak untuk penulis, terima kasih atas doa restu yang selalu mengiringi langkah penulis dalam setiap waktunya, terima kasih telah memberikan kasih dan sayang yang sangat tulus yang tidak adaandingannya di manusia lain.
2. Bapak Dr. H. Herry Rachmat Widjaja S.Str.Par., M.M.Par. selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
3. Bapak Muhammad Fajri, S.S., Tpar., M.M. selaku Kassubag Administrasi Mahasiswa Politeknik Parawisata Makassar.
4. Ibu Maryam Yusuf, A.Md., Par., S.E.selaku Kassubag Administrasi Akademik Kemahasiswaan Politeknik Parawisata Makassar.
5. Bapak Daniel Adolf Ohyver, S.E., M.Pd. selaku Ketua Jurusan

Hospitality Politeknik Parawisata Makassar.

6. Bapak Muhammad Anas, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Parawisata Makassar.
7. Bapak Abdi, A.Md., S.Sos., M.M. selaku Pembimbing I yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyelesaian tugas akhir penulis.
8. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, Ph.d., M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah membantu memberikan saran dan masukan untuk penyelesaian tugas akhir penulis.
9. Bapak Pristiwo Ginting selaku *General Manager hotel Marina Inn*.
10. Seluruh staf dan dosen pengajar di Politeknik Pariwisata Makassar yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu, terima kasih atas bimbingannya selama 4 tahun di kampus.
11. Teman-teman PPH Angkatan 2021 terima kasih atas semua kebersamaan yang telah kalian bagi kepada penulis sejak pertama menginjakan kaki di kampus sampai akhirnya kita bisa wisuda bersama-sama.
12. Kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Makassar, 5 Agustus 2025

Penulis

M. Jafar

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir	iv
Moto	v
Persembahan.....	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Hasil Penelitian	8
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN DAN KERANGKA PIKIR.....	13
A. Tinjauan Pustaka	13
B. Kerangka Pikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan Penelitian	27
B. Setting Penelitian	27
C. Subyek Penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Kehadiran Penelitian	29
F. Analisa Data	29
G. Keabsahan Data.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
B. Penyajian Data dan Analisis Data	38
C. Hasil dan Pembahasan.....	49
BAB V PENUTUP.....	53
Daftar Pustaka.....	55
Lampiran	57
Riwayat Hidup.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	25
Gambar 4.2 Hotel Marina Inn	31
Gambar 4.3 Superior Room	32
Gambar 4.4 Deluxe Room.....	33
Gambar 4.5 Grand Deluxe Room.....	33
Gambar 4.6 Junior Suite Room.....	34
Gambar 4.7 Premier Room	34
Gambar 4.8 Marina Suit Room	35
Gambar 4.9 Struktur Organisasi.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Usulan Judul Proyek Akhir	57
2. Nota Dinas Seminar Proposal	58
3. Surat Permohonan Penelitian	59
4. pernyataan selesai penelitian.....	60
5. Nota Dinas Ujian Sidang.....	61
6. Pertanyaan Wawancara ,Dokumentasi Dan Observasi	62
7. Dokumentasi	66

DAFTAR PUSTAKA

- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership* (2nd ed.). Psychology Press.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. Harper & Row.
- Ermita. 2012. Hubungan Antar Manusia dan Semangat Kerja Karyawan. *Pedagogi, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, XII(2), 70–81. Retrieved from
- Ermita. 2015. Kepemimpinan Guru Dalam Pelaksanaan Tugasnya Di Kelas. *Pedagogi, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, XV(2),
- Fata, Khoirul. 2015. "Kepemimpinan Dalam Perspektif Pemikiran Politik Islam", *Jurnal Review Politik*, (Vol.2, No.1), hlm. 6.
- Goleman, D. (2000). Leadership That Gets Results. *Harvard Business Review*.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2013). *Primal Leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business Review Press.
- Hamid and Kurniawaty. 2020. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Karyawan", *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 4, No. 1.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Herzberg, F. 1966. *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing Company. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/pedagogi/article/view/2200>
- Indarti, Luluk. 2017. "Dimensi - Dimensi Kepemimpinan Transformatif Pendidikan Islam," *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 05, no. 01: 23–24, <https://doi.org/10.21274/taalum.2017.5.1.21-36>.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2013). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Education.
- Mahadee. 2020. "Kata Kunci: Persepsi, Kecurangan", *Malaysian Journal of History, Politics, Strategic Studies*, Vol. 4 No. 7.

- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Manurung, V dan Komalasari, Y. 2022. Peranan kepemimpinan General Manager dalam Membangun Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan
- Rifa'i & Fadhli. 2013. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Sutanto & Stiawan. 2000. Peranan Gaya Kepemimpinan yang Efektif dalam Upaya Meningkatkan Semangat dan Kegairahan Kerja Karyawan di Toserba Sinar Mas Sidoarjo. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(2),29–43. Retrieved from <http://ced.petra.ac.id/index.php/man/article/view/1560>.
- Sutrisno, E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syafar, Djunawir.2017. "Teori Kepemimpinan Dalam Lembaga Pendidikan Islam", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 1.
- Tewal, dkk. 2017. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Patra Media Grafindo.
- Vroom, V. H. 1964. *Work and motivation*. New York: John Wiley
- Weber, M. 1947. *The Theory of Social and Economic Organization*. Free Press.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Winardi, J. 2011. *Motivasi dan Pemasalahan Dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Northouse, P.G. 2018. *Leadership: Theory and Practice* (8th ed.). Sage Publications.
- Wirawan. 2015. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Yukl, G. A. (2013). *Leadership in Organizations* (8th ed.). Pearson

RIWAYAT HIDUP



M. Jafar. Lahir di Bima, 02 Februari 2002. Anak ke tiga dari empat saudara lahir dari pasangan Bapak Kamsulanda dan Ibu Sa'adiah. Penulis menyelesaikan pendidikan SDN 41 Kota Bima tahun 2014. Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 13 Kota Bima dan selesai pada 2017. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah atas di SMK Negeri 1 Kota Bima pada tahun 2017 dan selesai 2020. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan tinggi Negeri Pariwisata, tepatnya di Politeknin Pariwisata Negeri makassar Jurusan Hospitality pada program studi Pengelolaan Perhotelan. Penulis menjalani proses *On the Job Training* atau prakter kerja nyata sebanyak dua kali, yang pertama di Hotel Marina Inn selama enam bulan tepatnya pada bagian House Keeping dan HRD dan kedua di Hotel Lambitu Kota Bima selama 6 bulan pada bagian HRD. Penulis juga aktif di berbagai Organisasi Internal dan eksternal, kedaerahan Ketua Umum Kesatuan Mahasiswa Kota Bima (KMKB-Makassar), Ketua Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Poltekpar Makassar, Bagian LITBANG Himpunan Mahasiswa Pariwisata Indonesia (HMPI). Untuk meraih gelar sarjana, penulis menyusun proyek akhir dengan judul peranan kepemimpinan general manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada Hotel Marina Inn di kota bima Nusa Tenggara Barat.