

**TUGAS AKHIR**

**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN KAMAR SESUAI  
*S.O.P* DI  
HOTEL AMARIS MARGOREJO SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya Diploma III Program Studi Perhotelan  
Politeknik NSC Surabaya**



**Oleh :  
RENDY PRADANA YUSTINO  
NIM : 61140003**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK NSC  
SURABAYA  
2017**

**TUGAS AKHIR**  
**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM**  
**MEMBERIKAN PELAYANAN KAMAR SESUAI *S.O.P***  
**DI HOTEL AMARIS MARGOREJO SURABAYA**

**OLEH :**  
RENDY PRADANA YUSTINO  
NIM : 61140003

Politeknik NSC Surabaya  
Tanggal 12 Agustus 2017

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Riris Yuniarsih,S.ST.Par.,M.M.

Endah Lestari,S.ST.Par.,M.Par.

Mengetahui,  
Kepala Program Studi Perhotelan

Kristian Triatmaja Raharja,S.Pd.,M.Kes.



**TUGAS AKHIR**  
**PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MEMBERIKAN**  
**PELAYANAN KAMAR SESUAI S.O.P**  
**DI HOTEL AMARIS MARGOREJO**  
**SURABAYA**

**Disusun oleh :**

RENDY PRADANA YUSTINO  
NIM : 61140003

Telah Dipertahankan didepan  
tim penguji Pada Tanggal 12 Agustus 2017  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

- |                                    |        |
|------------------------------------|--------|
| 1. Wiwin Wachdiyah, S.Sos., MM.Par | 1..... |
| 2. Yuniawati Ekaningrum, SE., M.Sc | 2..... |

## PERNYATAAN

Saya , Rendy Pradana Yustino ( 61140003 ) menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan benar benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya,serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Politeknik NSC Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oranglain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya.

Surabaya ,12 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,

Rendy Pradana Yustino

NIM. 61140003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul **Peranan *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan kamar sesuai Standard Operational Procedure di Hotel Amaris Margorejo Surabaya.**

Tugas Akhir ini disusun untuk persyaratan meraih gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Perhotelan di Politeknik NSC Surabaya. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan maupun bantuannya kepada yang terhormat :

1. Bapak Eko Tjiptojuwono,SE.,MM, selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya
2. Ibu Riris Yuniarsih,,S.ST.PAR.,MM, selaku Asisten Direktur Bidang Akademik dan Kemahasiswaan serta pemimbing I Tugas Akhir
3. Bapak Kristian Raharja Triatmaja ,S,pd.,M.Kes., selaku kepala Program Studi Perhotelan
4. Ibu Endah Lestari,S.ST.Par.,M.Par., selaku pemimbing II Tugas Akhir
5. Bapak Edwin Destyantoro selaku HRD Supervisor Hotel Amaris Margorejo
6. Bapak Dedi Rahmat, selaku Hotel Manager Amaris Margorejo
7. dan terima kasih untuk semua satff yang telah membantu dan mendukung pembuatan Tugas Akhir
8. Semua pihak yang telah berjasa baik moril maupun materil dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Meskipun penulis telah semaksimal mungkin dalam mencurahkan tenaga waktu maupun pikiran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, namun disadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna ,untuk itu diharapkan saran dan kritik membangun dari pembaca. Besarnya harapan penulis semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak -pihak yang memerlukan.

Surabaya, 12 Agustus 2017

Rendy Pradana Yustino