

TUGAS AKHIR

AKTIVITAS *RECEPTIONIST* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI BEST WESTERN PAPILIO HOTEL SURABAYA



**Oleh:
FAHRIANSYAH**

NIM: 61120021

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC
SURABAYA
2015**

TUGAS AKHIR

AKTIVITAS *RECEPTIONIST* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI BEST WESTERN PAPILIO HOTEL SURABAYA

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



**Oleh:
FAHRIANSYAH**

NIM: 61120021

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC
SURABAYA
2015**

TUGAS AKHIR

AKTIVITAS *RECEPTIONIST* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI BEST WESTERN PAPILIO HOTEL SURABAYA

Oleh :

FAHRIANSYAH

NIM: 61120021

Politeknik NSC Surabaya
Tanggal 15 September 2015

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perhotelan

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

Menyetujui

Pembimbing

Yuniawati Ekaningrum.,S.E,M.Sc

TUGAS AKHIR

AKTIVITAS *RECEPTIONIST* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI BEST WESTERN PAPILIO HOTEL SURABAYA

Disusun Oleh :

FAHRIANSYAH

NIM: 61120021

Telah Dipertahankan didepan tim penguji

Pada Tanggal 22 September 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

- | | |
|---|---------|
| 1. Ir. Sudono Noto Pradono, S.Pd., M.Pd | 1. |
| 2. Wiwin Wachidyah, S.Sos., M.Par | 2. |
| 3. Riris Yuniarsih, S.St.Par., M.M | 3. |

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul **“Aktivitas *Receptionist* dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di *Best Western Papilio Hotel Surabaya*”**. sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Program Studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada ibu Yuniawati Ekaningrum.,S.E,M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik itu berupa moril, spiritual dan materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Abdul Khan selaku pihak hotel pada bagian *Night* Coordinator dan seluruh karyawan di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Kristian Triatmaja Raharja S.Pd., M.Kes. selaku ketua Program Studi Perhotelan di Politeknik NSC Surabaya.
3. Seluruh Dosen yang telah memberi ilmu dan materi kuliah kepada penulis dari awal sampai akhir semester dan Staff Politeknik NSC Surabaya.

4. Kedua orang tua penulis yang telah membesarkan penulis dan memberi *support* serta do'a kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan tugas akhir ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penyusunan tugas akhir ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis khususnya.

Surabaya, September 2015

Penulis

PERNYATAAN

Saya, Fahriansyah (61120021) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan 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, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, 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 ketidakbenaran 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, 15 September 2015

Yang membuat Pernyataan,

Fahriansyah

NIM. 61120021