

PROYEK AKHIR

OPTIMALISASI PELAYANAN KARYAWAN GUNA

MEMENUHI KEBUTUHAN TAMU

DI *BUSSINES CENTER* HOTEL BUMI SURABAYA



Oleh :

Sherry Ayu Purnama Shanti

NIM : 61090005

POLITEKNIK NSC SURABAYA

Jl. Basuki Rahmat No. 85

Telp. (031) 5310331 – Fax. (031) 5323952

SURABAYA

PROYEK AKHIR

**OPTIMALISASI PELAYANAN KARYAWAN GUNA
MEMENUHI KEBUTUHAN TAMU
DI BUSINESS CENTER HOTEL BUMI SURABAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Ijazah Diploma III Program Studi Perhotelan
Politeknik NSC Surabaya



OLEH :

SHERRY AYU PURNAMA SHANTI

NIM : 61090005

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA
SURABAYA
2012**

PROYEK AKHIR

**OPTIMALISASI PELAYANAN KARYAWAN GUNA
MEMENUHI KEBUTUHAN TAMU
DI BUSINESS CENTER HOTEL BUMI SURABAYA**

Oleh :

Sherry Ayu Purnama Shanti

NIM : 61090005

Kepada

Politeknik NSC Surabaya

Surabaya

Tanggal

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perhotelan

Yuniawati Ekaningrum, SE. M.Sc

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Endah Lestari, S.ST.Par

PROYEK AKHIR

OPTIMALISASI PELAYANAN KARYAWAN GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN TAMU DI BUSINESS CENTER HOTEL BUMI SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Sherry Ayu Purnama Shanti

NIM : 61090005

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 08 Agustus 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

- | | |
|-----------------------------------|---------|
| 1. Riris Yuniarsih, S.ST.Par | 1. |
| 2. Yuniawati Ekaningrum, SE. M.Sc | 2. |
| 3. Agress Tjahjoko, S.ST.Par | 3. |

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini sebagaimana mestinya guna memenuhi salah satu syarat akademis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan pada Program D-III jurusan Perhotelan di Politeknik NSC Surabaya. Adapun judul pada proyek akhir ini yaitu **“Optimalisasi Pelayanan Karyawan Guna Memenuhi Kebutuhan Tamu di *Business Center* Hotel Bumi Surabaya”** .

Penulis menyadari bahwa dalam proyek akhir ini masih banyak kelemahan, kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, hal itu sangat penulis sadari. Oleh sebab itu segala kritik dan saran akan penulis terima dengan lapang dada guna menyempurnakan proyek akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Proyek Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca, khususnya bagi penulis serta pihak-pihak mempunyai minat di bidang ini. Mohon maaf atas kekurangan dalam proyek akhir ini.

Surabaya, Agustus 2012

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan Puji syukur kepada Tuhan YME atas rahmat dan hidayah-Nya, yang pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Eko Tjiptojuwono SE, selaku direktur Politeknik NSC Surabaya
2. Riris Yuniarsih, S.ST.Par selaku dosen Politeknik NSC Surabaya. Terima kasih atas sarannya dalam penyusunan Proyek Akhir.
3. Endah Lestari S.ST.Par, selaku pembimbing sekaligus dosen Politeknik NSC Surabaya. Terima kasih atas kesabarannya dalam membimbing selama penyusunan Proyek Akhir
4. Yuniawati Ekaningrum SE, M.Sc selaku Ketua Program Studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya. Terima kasih sudah sabar menunggu, mengingatkan dan mengerti kita.
5. Ir. Sudono Noto Pradono A.Md, M.Pd, selaku dosen Politeknik NSC Surabaya. Terima kasih atas sarannya selama penyusunan Proyek Akhir.
6. Harimurti, selaku *Trainee Manager* Hotel Bumi Surabaya.
7. Didik Puryanto, selaku *Assistant Front Office Manager* Hotel Bumi Surabaya. Terima kasih banyak atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama melakukan *On the Job Training*.

8. Untuk orang tua dan saudara tercinta, terima kasih atas semua bimbingan dan pengorbanan yang dilakukan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan Program Diploma III.
9. Untuk seluruh *Staff Front Office* Hotel Bumi Surabaya dan rekan *trainee*, yang sudah membagi ilmu, membantu dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini. Terima kasih sebesar-besarnya.

Surabaya, Agustus 2012

Penulis