

TUGAS AKHIR
PROSEDUR PELAYANAN PRIMA *ROOM BOY* PADA
HOTEL METRO



Oleh:
ARDIAN RIDWANCA

NIM: 31120018

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NSC
SURABAYA
2015

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN PRIMA *ROOM BOY* PADA
HOTEL METRO**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelara Ahli Madya Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik NSC Surabaya**



**Oleh:
ARDIAN RIDWANCA**

NIM: 31120018

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NSC
SURABAYA
2015**

TUGAS AKHIR
PROSEDUR PELAYANAN PRIMA *ROOM BOY* PADA
HOTEL METRO

Oleh :

ARDIAN RIDWANCA

NIM: 31120018

Politeknik NSC Surabaya
Tanggal 14 Agustus 2015

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis

Dyah Widowati.S.H.MM

Menyetujui,

Pembimbing I

Eko Tjiptojuwono. S.E.MM

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN PRIMA *ROOM BOY* PADA
HOTEL METRO**

Disusun Oleh :

ARDIAN RIDWANCA

NIM: 31120018

Telah Dipertahankan didepan tim penguji

Pada Tanggal 14 Agustus 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

- | | |
|--------------------------------|----|
| 1. M. Saifuddin, S.Pd., M.SM | 1. |
| 2. Dyah Widowati, S.H., M.M | 2. |
| 3. Siti Mahmudah, S.Sos., M.Si | 3. |

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Adapun laporan ini ditujukan untuk memenuhi tugas dengan maksud untuk menguraikan gambaran pekerjaan yang telah dilakukan selama penelitian di Hotel Metro Surabaya.

Dalam penulisan laporan ini, terdapat dua unsur penting, yaitu pemilihan topik dan pengorganisasiannya. Unsur – unsur ini selalu dijadikan prioritas utama, walaupun agak sulit di lakukan. Hal ini disebabkan karena sifat dinamis manajemen sekarang, dimana seiring dengan perkembangan teknologi tidak hanya dibatasi oleh pengertian suatu gedung yang diisi peneliti yang melaksanakan penelitian, namun penelitian dapat dilakukan di mana saja apabila sarana dan prasarana memungkinkan.

Kegiatan ini meliputi pelaksanaan kerja praktek di industri dan penulisan laporan tugas akhir. Tujuan praktek kerja industri sebenarnya adalah memperkenalkan mahasiswa/i dunia kerja industri secara nyata sekaligus memberikan suatu pengalaman yang berhubungan dengan keindustrian. Setelah penulis selesai melaksanakan penelitian ini, penulis merasa tujuan tersebut telah penulis penuhi dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan Praktek Kerja Lapangan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karna itu pada kesempatan ini

penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Eko Tjiptojuwono, SE., M.M selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya
2. Dyah Widowati, S.H., M.M selaku ketua Progam Studi Administrasi Niaga
3. Seluruh dosen pengajar Progam Studi Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
4. Pimpinan, staf, dan karyawan pada Hotel Metro Kedungsari 109 Surabaya
5. yang telah memberikan ijin dan bantuan selama penulis melakukan kegiatan penelitian.
6. Keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat , dorongan, dan doa yang bermanfaat bagi penulis.
7. Teman – teman mahasiswa angkatan 2012 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun laporan penelitian sampai selesai.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesainya laporan penelitian ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini baik dalam teknik penyajian meteri maupun pembahasan.

Demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. Dan

semoga Allah SWT menerima karya tulis ini sebagai bagian amal ibadah dari penulis. Amin.

Surabaya, 14 Agustus 2015

Ardian Ridwanca

PERNYATAAN

Saya, Ardian Ridwanca (31120018) 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, 14 Agustus 2015

Yang membuat Pernyataan,

Ardian Ridwanca
NIM: 31120018