

TUGAS AKHIR
PERAN SEORANG *GUEST SERVICE (GS)* PADA *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT HOTEL CIPUTRA WORLD SURABAYA



Oleh:

DEVI NOVIANTIKA

NIM: 61150003

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR
PERAN SEORANG *GUEST SERVICE (GS)* PADA *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT HOTEL CIPUTRA WORLD SURABAYA

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



Oleh:

DEVI NOVIANTIKA

NIM: 61150003

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR
PERAN SEORANG *GUEST SERVICE (GS)* PADA *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT HOTEL CIPUTRA WORLD SURABAYA

Oleh :
DEVI NOVIANTIKA
NIM: 61150003

Politeknik NSC Surabaya tanggal 29 Juni 2018

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

(Yuniawati Ekaningrum, SE, M.Sc) (Kristian Triatmaja Raharja, S.Pd, M.Kes)

Mengetahui, Ketua
Program Studi
Perhotelan

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

TUGAS AKHIR
PERAN SEORANG *GUEST SERVICE (GS)* PADA *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT HOTEL CIPUTRA WORLD SURABAYA

Disusun Oleh :

DEVI NOVIANTIKA

NIM: 61150003

Telah dipertahankan didepan tim penguji Pada Tanggal 29 Juni 2018
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji

- | | |
|--|---------|
| 1. Ir. Sudono Noto Pradono, S.Pd.,S.Pd.,M.Pd | 1. |
| 2. Wiwin Wachidyah, S.Sos.,MM.Par | 2. |

PERNYATAAN

Saya, Devi Noviantika (61150003) 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 Surabaya, 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 sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian 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-sanki lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya.

Surabaya, 29 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,

Devi Noviantika
NIM. 61150003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan segala upaya sampai dengan selesai.

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III Program Studi Perhotelan di Politeknik NSC Surabaya. Penulis memilih judul Tugas Akhir yaitu: **“PERAN SEORANG *GUEST SERVICE (GS)* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL CIPUTRA WORLD SURABAYA.”**

Pada kesempatan ini, dengan kesungguhan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang ikut memberikan bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Hotel Ciputra World Surabaya yang bersedia memfasilitasi segala bentuk teori pendukung dalam segala aspek penyusunan Tugas Akhir.
2. Orang tua dalam hal moril maupun material serta doa restu untuk kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir hingga selesai dengan baik.
3. Bapak Kristian Triatmaja Raharja, S.Pd., M.Kes selaku Dosen yang memotivasi penulis untuk terus menjadi pribadi yang pantang menyerah.
4. Ibu Yuniawati Ekaningrum, SE, M.Sc selaku dosen Pembimbing penulis, sebagai ibu pengganti yang memberikan semangat, mengarahkan dan cahaya penerang bagi penulis dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.

5. Sahabat penulis Reza Mita Ferdiani sebagai motivator *religious* penulis agar terus dapat menjadi pribadi yang taat.
6. Semua teman-teman piknik yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu, yang memberikan semangat-semangat baru demi terpenuhinya syarat kelulusan Diploma penulis.
7. Seluruh teman-teman kelas penulis yang telah menemani dalam perjalanan 3 tahun di Politeknik NSC Surabaya.
8. Serta seluruh dosen dan staff Politeknik NSC Surabaya yang telah membantu dalam kemudahan akses demi kelancaran penulisan Tugas Akhir.

Penulis berharap kiranya Tugas Akhir ini dapat berguna bagi para pembaca, khususnya mahasiswa dan mahasiswi Politeknik NSC Surabaya.

Surabaya, 17 Mei 2018

DEVI NOVIANTIKA
NIM.61150003