

TUGAS AKHIR
PERAN *WAITER/SS* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
DI *THE COFFEE SHOP* HOTEL ELMI SURABAYA



Oleh:

INNEKE RINDA AYU PUSPITA SARI

NIM : 61150028

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR
PERAN WAITER/SS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
DI *THE COFFEE SHOP* HOTEL ELMI SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Diploma III

Program Studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya



Oleh :

INNEKE RINDA AYU PUSPITA SARI

NIM : 61150028

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR
PERAN *WAITER/SS* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
DI *THE COFFEE SHOP* HOTEL ELMI SURABAYA

Oleh :

INNEKE RINDA AYU PUSPITA SARI
NIM : 61150028

Politeknik NSC Surabaya

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 *WAITER/SS* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
DI *THE COFFEE SHOP* HOTEL ELMI SURABAYA

Oleh:

INNEKE RINDA AYU PUSPITA SARI

NIM : 61150028

Telah Dipertahankan didepan tim penguji Pada Tanggal 31 Agustus 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim penguji

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik NSC Surabaya. Dalam Tugas Akhir ini, penulis berusaha menjabarkan tentang Peran *Waiter/ss* dalam memberikan pelayanan di *coffee shop* Hotel Elmi Surabaya. Penulis mengambil judul tersebut dengan maksud agar pembaca dapat mengetahui bahwa dalam dunia perhotelan dibutuhkan tenaga-tenaga profesional.

Dalam Tugas Akhir ini, penulis telah dibantu oleh banyak pihak. Untuk itulah penulis tidak lupa mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Pihak Hotel Elmi Surabaya terutama Bapak Sami Ransun, selaku *General Manager*, terima kasih atas motivasi serta inspirasi yang telah diberikan.
2. Bapak Roni Ade Hartanto, selaku *Executive Manager*, terima kasih atas kebijaksanaannya.
3. Bapak Imam Hidayat selaku, *Restaurant Manager*, terima kasih atas kebijaksanaan dan pengertiannya.
4. Ibu Anita Soraya, Ibu Supriatin, Ibu Noer Hanifah, Ibu Ida Ikawanti, Ibu Diah Endik Astutik, Ibu Ety Tri Ikowati, selaku *Head Waitress*, dan teman-teman lainnya atas kebaikan, semangat dan bimbingannya.
5. Kedua orang tua yang telah mendoakan dan memberikan *support* untuk tetap semangat menjalani kehidupan yang fana ini.

6. Bapak Kristian Triatmaja Raharja, S.Pd.,M.Kes., selaku dosen wali serta Kaprodi Perhotelan dan pembimbing II.
7. Ibu Yuniawati Ekaningrum, SE.,M.Sc., selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan Tugas Akhir penulis.
8. Para sahabat Bogel, Abah, Uyab, Doyok, Nisa, Reike, Devi, Octa, Mita, Shendy yang telah menjadi *my best friend* selama ini, *thank you so much*.
9. Teman-teman Perhotelan Angkatan 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaannya dan kekompakannya.
10. Tiandra Putra, *Thanks for your kindness & your time before and after to be my special friend, and also for your support, advice & suggestion. You're always there whenever I need your help.*

Akhirnya penulis meminta maaf jika ada salah penulisan pada Tugas Akhir ini. Kritik dan saran terhadap kekurangan penulisan ini tetap penulis harapkan sebagai bahan perbaikan.

Surabaya, 10 Februari 2018

Penulis

PERNYATAAN

Saya, Inneke Rinda Ayu Puspita Sari (61150028) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil penipuan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapat 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 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, 16 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan

Inneke Rinda Ayu Puspita Sari

61150028