

TUGAS AKHIR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TAMU PADA CAFÉ  
88 DI HOTEL 88 EMBONG MALANG SURABAYA



Oleh :

Mochammad Yunus Firmansyah

NIM : 61160007

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2019

## TUGAS AKHIR

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TAMU PADA CAFÉ 88 DI HOTEL 88 EMBONG MALANG SURABAYA

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



Oleh :

Mochammad Yunus Firmansyah

NIM : 61160007

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2019

TUGAS AKHIR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TAMU  
PADA CAFÉ 88 DI HOTEL 88 EMBONG MALANG  
SURABAYA

Oleh :

Mochammad Yunus Firmansyah

NIM : 61160007

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 24Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing



(Wiwin Wachidyah S.Sos.,MM.Par)

NIDN: 0708096601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perhotelan



(Kristian Triatmaja Raharja S.pd.,M.kes)

NIDN:0715078802

TUGAS AKHIR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TAMU  
PADA CAFÉ 88 DI HOTEL 88 EMBONG MALANG  
SURABAYA

Disusun Oleh :

Mochammad Yunus Firmansyah

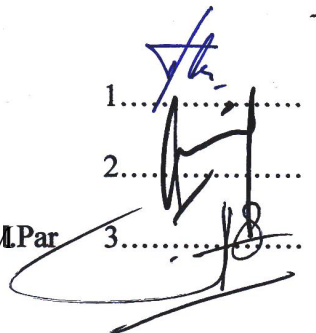
NIM : 61160007

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Pada Tanggal 15 Agustus 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

- |   |        |
|---|--------|
| 1. Wiwin Wachidyah, S.Sos., MM.Par        | 1..... |
| 2. Yuniawati Ekaningrum, SE., M.Sc.       | 2..... |
| 3. Riris Yuniarsih, S.St.Par., MM., MMPar | 3..... |



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas pemberian rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “ Standar Operasional Prosedure Pelayanan Tamu Pada Café 88 Di Hotel 88 Embong Malang Surabaya” Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III Jurusan Perhotelan di Politeknik NSC Surabaya

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapat bantuan dan dorongan untuk dapat menyelesaikan dengan tepat waktu dan bermanfaat bagi semua. Ucapan terima kasih yang sebesar–besarnya kepada :

1. Bapak Didik Sakti Abadi, M.Hm, selaku *General Manager* Hotel 88 Embong Malang
2. Bapak Wendy Juntoro Putro, selaku Supervisor *F&B Service* Hotel 88 Embong Malang.
3. Seluruh Staff yang ada di *F&B Service Department* yang telah memberi semangat dan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir Ini
4. Bapak Rudianto ST., M.Cs., selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya
5. Bapak Kristian Triatmaja Raharja S.Pd.,M.Kes, selaku Kaprodi Perhotelan
6. Ibu Wiwin Wachidyah,S.Sos.,MM.Par, selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan Tugas Akhir ini
7. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu selaku orang tua atas segala doa restu yang telah di berikan kepada penulis.

8. Terima kasih kepada teman-teman Prodi Perhotelan 2016 yang selalu mendukung dan saling memotivasi.

Penulis menyadari, Tugas Akhir Ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya. Karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati mudah-mudahan keberadaan Tugas Akhir bermanfaat dan menambah wawasan kita tentang Standar Operasional Prosedure di Hotel bagi penulis dan pembaca, hanya ucapan banyak terima kasih.

Surabaya, 24 Juli 2019

Penulis

Mochammad Yunus Firmansyah

## PERNYATAAN

Saya, Mochammad Yunus Firmansyah (61160007) 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 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, 24Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,



**Mochammad Yunus Firmansyah**  
61160007