

TUGAS AKHIR

PENERAPAN PELAYANAN *WAITER/SS* KETIKA *HIGH SEASON* DI *COFFEE SHOP* HOTEL ELMI SURABAYA

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



Oleh :

RISKA DWI NENGRUM

NIM : 61160002

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2019

TUGAS AKHIR

PENERAPAN PELAYANAN *WAITER/SS* KETIKA *HIGH SEASON* DI *COFFEE SHOP* HOTEL ELMI SURABAYA

Oleh :

RISKA DWI NENGRUM

NIM : 61160002

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 07 September 2019

Menyetujui,
Pembimbing



Yuniawati Ekaningrum SE., M.Sc.

NIDN : 0716067106

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perhotelan



Kristian Triatmaja Raharja SE,M,Kes

NIDN : 0715078802

TUGAS AKHIR

PENERAPAN PELAYANAN *WAITER/SS* KETIKA *HIGH SEASON* DI *COFFEE SHOP* HOTEL ELMI SURABAYA

Disusun Oleh :

RISKA DWI NENGRUM




NIM : 61160002

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Pada Tanggal 07 September 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Tim Penguji :

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

1. 
2. 
3. 

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat pertolongan dan izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik NSC Surabaya. Dalam Tugas Akhir ini, penulis berusaha menjabarkan tentang Penerapan Pelayanan *Waiter/ss* Ketika *High Season* Di *Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya. Penulis mengambil judul tersebut dengan maksud agar pembaca dapat mengetahui bahwa dalam dunia perhotelan dibutuhkan tenaga-tenaga professional.

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 Ransum, selaku *General Manager*, terima kasih atas motivasi serta inspirasi yang telah diberikan.
2. Bapak Imam Hidayat, selaku *Restaurant Manager*, terima kasih atas kebijaksanaannya.
3. Ibu Supriatin, Ibu Noer Hanifah, Ibu Ida Ikawanti, Ibu Diah Endik Astutik, Ibu Ety Tri Ikowati, Bapak Prima dan Bapak Darma, selaku *Head Waiter/ss* atas semangat dan bimbingannya.
4. Kedua orang tua yang telah mendoakan dan memberikan *support* untuk tetap semangat.
5. Bapak Rudianto, S.T.,M.Cs., selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya,
6. Bapak. Kristian Triatmaja Raharja SE,M,Kes, selaku Ketua Program Studi Perhotelan.

7. Ibu Yuniawati Ekaningrum SE., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing. Dalam memberikan bimbingan dan dorongan sehingga Tugas Akhir dapat penulis selesaikan..
8. Para sahabat Sandi Santoso, Yusup Adi, Debyo M.Sidik, Andrea Louis, Iqbaq Isti, Nanda Sum. Farida Lestari, Datok, Zahlina yang telah menjadi *my best friend* selama ini, *thankyou so much*.
9. Teman-teman Perhotelan Angkatan 2016, terima kasih atas kebersamaan dan kekompakannya.
10. Ade Kristanto 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, 07 September 2019

PERNYATAAN

Saya, Riska Dwi Nengrum (61160002) 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 dari karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya

Surabaya, 07 September 2019
Yang Membuat Pernyataan,



RISKA DWI NENGRUM
61160002