# TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *FRONT OFFICE* *SUPERVISOR* DI GREAT DIPONEGORO HOTEL BY AZANA SURABAYA


**Oleh :**

**NAMA : Sandi Santoso**

**NIM : 61160018**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**POLITEKNIK NSC**

**SURABAYA**


**2019**

# TUGAS AKHIR

# TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *FRONT OFFICE* *SUPERVISOR* DI GREAT DIPONEGORO HOTEL BY AZANA SURABAYA

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya**

**Diploma III Program Studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya**


**Oleh :**

**NAMA : Sandi Santoso**

**NIM : 61160018**


**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**POLITEKNIK NSC**

**SURABAYA**

**2019**

# TUGAS AKHIR

# TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *FRONT OFFICE* *SUPERVISOR* DI GREAT DIPONEGORO HOTEL BY AZANA SURABAYA

**Oleh:**

SANDI SANTOSO

NIM : 61160018

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 1 Juli 2019

Disetujui oleh,

Pembimbing

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

NIDN: 0708096601

Mengetahui,

Ketua Program Studi

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

NIDN: 0715078802

# TUGAS AKHIR

# TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *FRONT OFFICE* *SUPERVISOR* DI GREAT DIPONEGORO HOTEL BY AZANA SURABAYA

**Disusun Oleh:**

SANDI SANTOSO

NIM : 61160018

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Pada Tanggal 1 Agustus 2019 Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji

1. Wiwin Wachidyah, S.Sos., MM.Par. 1.....
2. Riris Yuniarsih, S.ST.Par., M.M., M.M.Par. 2.....
3. Ir. Sudono Noto Pradono, S.Pd., S.Pd., M.Pd. 3.....

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya serta Nabi Muhammad SAW atas ajaran syariatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Suwarno dan ibu Warini, selaku kedua orang tua penulis.
2. Bapak Zacharias Marshel Hendrik, selaku *General Manager* Great Diponegoro Hotel by Azana Surabaya.
3. Ibu Lisa Mardelina Sugiharta, selaku *Chief Accountant* Great Diponegoro Hotel by Azana Surabaya.
4. Ibu Rani Budi Yuwono, selaku *Sales Manager* Great Diponegoro Hotel by Azana Surabaya.
5. Hangga Putra Wibawa, Putri Dasa Ningrum, Maria Angelica Yolanda Gomezta, Agung Setio Budi selaku rekan kerja andalan di *Front Office Department* Great Diponegoro Hotel by Azana Surabaya.
6. Rekan-rekan kerja seluruh *department* Great Diponegoro Hotel by Azana Surabaya.
7. Bapak Rudianto, S.T., M.Cs., selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya yang telah memberikan fasilitas sarana prasana belajar mengajar.
8. Bapak Kristian Triatmaja Raharja, S.Pd., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya.

9. Ibu Wiwin Wachidyah, S.Sos., MM.Par., selaku Dosen Wali serta Dosen Pembimbing penulisan Tugas Akhir.
10. Bapak Ir. Sudono Noto Pradono, S.Pd., S.Pd., M.Pd. dan ibu Dyah Widowati, SH., M.M., selaku dosen yang memberikan arahan tambahan serta menemani penulis pada saat proses konsultasi penulisan Tugas Akhir.
11. Jajaran dosen dan karyawan Politeknik NSC Surabaya.
12. Bapak Gerri Primacitra, selaku sumber inspirasi dalam bekerja di dunia Perhotelan.
13. Serta rekan-rekan Kerak Nasi Program Studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya 2016 khususnya untuk Riska Dwi Nengrum, Yusup Adi Kurniawan, Debyo M. Sidiq , Faldo Zely Nugroho, Adi Satya Wirabuana, Nira Nurul Riyaminingrat Pranada, Yuniar Maya Budiati.

    Atas seluruh bimbingan, perhatian, dan kontribusi yang diberikan sehingga Tugas Akhir terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan penyusunan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik. Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini sebagai syarat wajib kelulusan mahasiswa Prodi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya semester 6.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat selama penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis pribadi serta bagi para pembaca.

Surabaya, 1 Juli 2019

Penulis

# PERNYATAAN

Saya, Sandi Santoso (61160018) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan 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-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya.

Surabaya, 1 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

Sandi Santoso

NIM. 61160018