

TUGAS AKHIR

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE RECEPTIONIST
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI HADILAO HOTPOT RESTAURANT
SURABAYA



ELSA AULIANA PUTRI
NIM : 612020001

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC
SURABAYA
2023

TUGAS AKHIR

***STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE RECEPTIONIST
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI HADILAO HOTPOT RESTAURANT
SURABAYA***

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



**ELSA AULIANA PUTRI
NIM : 612020001**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC
SURABAYA
2023**

TUGAS AKHIR

***STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE RECEPTIONIST
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI HAIDILAO HOTPOT RESTAURANT
SURABAYA***

Oleh :
ELSA AULIANA PUTRI
NIM : 612020001

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 15 Agustus 2023

Menyetujui,
Pembimbing



Wiwin Wachidyah, S.Sos., MM.Par
NIDN : 0708096601

Mengetahui
Ketua Program Studi Perhotelan



Wiwin Wachidyah, S.Sos., MM.Par
NIDN : 0708096601

TUGAS AKHIR

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI HAIDILAO HOTPOT RESTAURANT SURABAYA

Disusun Oleh :
ELSA AULIANA PUTRI
NIM : 612020001

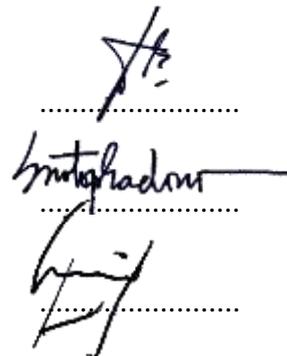
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Pada Tanggal 15 Agustus 2023
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim penguji :

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

2. Ir. Sudono Noto Pradono, S.Pd., S.Pd., M.Pd.

3. Yuniawati Ekaningrum, SE., M.Sc.



.....
.....
.....

PERNYATAAN

Saya, Elsa Auliana Putri (612020001) 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, apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya.

Surabaya, 15 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Elsa Auliana Putri

NIM : 612020001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan benar. Penulisan Tugas Akhir dikerjakan berdasarkan pengalaman penulis di Haidilao *Hotpot Restaurant* Surabaya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir dan bimbingan sehingga terselesaikan Tugas Akhir ini. Penulis juga ingin berterimakasih kepada :

1. Bapak Zhang Tianhao, selaku Manager Haidilao *Hotpot Restaurant* Surabaya.
2. Bapak Arya Alamsyah, selaku *Supervisor* Haidilao *Hotpot Restaurant* Surabaya.
3. Bapak Eko Tjiptojuwono, SE., M.M., M.M.Par, selaku Direktur yang telah memberikan sarana dan prasarana selama kegiatan belajar di Politeknik NSC Surabaya.
4. Ibu Wiwin Wachidyah S.Sos., MM.Par, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir sekaligus Ketua Program Studi Perhotelan.
5. Kedua orangtua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa.

Penulis menyadari bahwa apa yang tertulis dalam Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Demikian Tugas Akhir ini disusun, semoga bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 15 Agustus 2023

Penulis