

TUGAS AKHIR

**PENGOPTIMALAN KOORDINASI DAN KOMUNIKASI TIAP SECTION
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN
MUTU KUALITAS PELAYANAN DI OAKWOOD HOTEL AND
RESIDENCE SURABAYA**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh sebutan

Ahli Madya (A.M.d) Manajemen Perhotelan



DISUSUN OLEH:

ANTHONY GILBERT

NIM. 151611113058

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2019

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

TUGAS AKHIR

Disusun oleh :

ANTHONY GILBERT

NIM : 151611113058

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing



Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si

NIP : 197311021998031003

Tanggal : 09 / 1 / 2020

Koordinator Program Studi

Diploma III Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., M.M., Ph.D

NIP : 197607071999032001

Tanggal : 10 / 1 / 2020

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang telah disusun oleh :

Nama : ANTHONY GILBERT

NIM : 151611113058

Program Studi : Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga

Telah melaksanakan dengan baik Praktik Kerja Lapangan di OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya *Front Office Department* pada tanggal 10 Februari 2019 sampai dengan tanggal 10 Agustus 2019.

Disetujui Oleh :

Front Office Manager



Joko Mulvono

Tanggal : 10/08/19

Training Coordinator



Dita Anindra Vashti

Tanggal : 10/08/19

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya, (Anthony Gilbert, NIM 151611113058) menyatakan bahwa:

1. Laporan PKL ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Dalam laporan PKL 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 pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila kemudian hari penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya ini serta sanksi-sanksi lain sesuai norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.



Anthony Gilbert

NIM. 151611113058

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat dan tuntunan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan judul “Pengoptimalan Koordinasi Dan Komunikasi Tiap Section di Front Office Department Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Kualitas Pelayanan Di OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya”. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan dalam jenjang pendidikan Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

Pada kesempatan ini saya ingin mengungkapkan banyak terimakasih kepada pihak yang telah turut serta membantu dalam proses hingga terselesaikannya laporan tugas akhir ini:

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA., CMA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., M.M., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan laporan tugas akhir.
4. Ayah dan Ibu selaku orang tua yang selalu mendukung dan membimbing saya.
5. Mr. Shafar bin Jamaluddin selaku General Manager OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
6. Mr. Joko Mulyono selaku Front Office Department OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
7. Mr. Erwin Ramadhany selaku Assistance Duty Manager OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
8. Mrs. Novella Aulia Intan selaku Assistance Duty Manager OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.

9. Mrs. Arsella Widya Wati selaku Customer Service Representative OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
10. Mrs. Ayu Permata Savira Auron Bay selaku Customer Service Representative OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
11. Mr. Shendy Septianthoni selaku Customer Service Representative OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
12. Mr. Qlatza Zawq Ilham Andrian selaku Customer Service Representative OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
13. Mrs. Audina Ade Rietta selaku Customer Service Representative OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
14. Mr. Aziz Syahrums selaku Bellman Concierge OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
15. Mr. Iwan Kurniawan selaku Bellman Concierge OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
16. Mr. Wawan Studyanto selaku Bell Driver Concierge OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
17. Mr. Aries Suhandi selaku Bell Driver Concierge OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
18. Mrs. Dita Anindra Vashti selaku Training Coordinator OAKWOOD Hotel Surabaya.
19. Semua teman-teman Trainee dari OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya, terutama Talenta, Leci, Rafisa, Anggita, Dimar, Shinta, Dingga yang mampu bekerjasama dan belajar bersama di Hotel.
20. Seluruh Housekeeping Team yang telah bekerjasama dalam memberikan pelayanan penyediaan kamar beserta fasilitas-fasilitas yang terbaik kepada Hotel Guest.
21. Seluruh Food and Beverages Team yang telah bekerjasama dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman yang terbaik kepada Hotel Guest.
22. Seluruh Security Team yang telah bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada Hotel Guest.

23. Teman - teman seperjuangan dari Gmnl yang telah memberikan dukungan secara motivasi dan semangat untuk menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan.
24. Teman - teman seperjuangan dari angkatan 2016 di D-III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
25. Kepada keluarga saya, adik - adik saya, dan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya. Serta seluruh pihak yang mendukung penulis untuk mewujudkan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu - persatu, terimakasih untuk segala dukungan dan bantuannya.

Saya selaku penyusun menyadari bahwasannya laporan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari sisi penulisan maupun isi laporan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Saya berharap dengan adanya laporan ini, akan bermanfaat bagi semua pihak, baik itu penyusun maupun pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam proses pengerjaan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) baik langsung maupun tidak langsung.

Surabaya, 08 Agustus 2019

Penulis