

LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PERANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERHADAP TAMUDI HOTEL
GARDEN PALACE SURABAYA

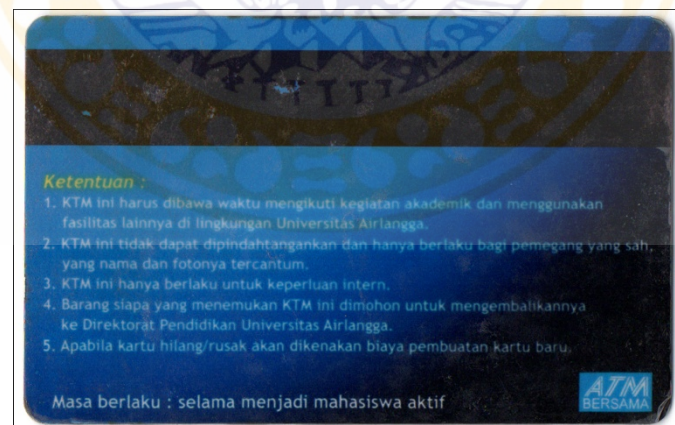
Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)
Manajemen perhotelan



HUSNI HABIBI

NIM. 041210613023

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015



LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN
AKTIVITAS DEPARTEMEN FRONT OFFICE SEBAGAI PENUNJANG
KUALITAS PELAYANAN DI GARDEN PALACE HOTEL

DI SUSUN OLEH :

HUSNI HABIBI

NIM: 041210613023

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing



Dra. Iswajuni, M.Si., Ak, CA.,

NIP. 196803261994032002

Tanggal..... 10 Juni 2015

Ketua Program Studi Diploma III

Manajemen Perhotelan



Dr. Fitri Ismiyanti, SE, M.Si

NIP. 197609232008012016

Tanggal..... 12 Juni 2015

LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN
AKTIVITAS DEPARTEMEN FRONT OFFICE SEBAGAI PENUNJANG
KUALITAS PELAYANAN DI GARDEN PALACE HOTEL

DI SUSUN OLEH :

HUSNI HABIBI

NIM: 041210613023

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing



Dra. Iswajuni, M.Si., Ak, CA.,

NIP. 196803261994032002

Tanggal.....**10 Juni 2015**

Ketua Program Studi Diploma III

Manajemen Perhotelan



Dr. Fitri Ismiyanti, SE, M.Si

NIP. 197609232008012016

Tanggal.....**12 Juni 2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

LAPORAN PKL

Saya, (Husni Habibi, NIM 041210613023) menyatakan bahwa:

1. Laporan PKL saya ini adalah asli dan benar benar karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan 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 kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain selain dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, Juni 2015



Husni Habibi

041210613023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat, Inayah, Taufik dan Hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berupa Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dengan baik dan tepat waktu guna untuk memenuhi syarat akademik yang sedang ditempuh pada program Diploma III Manajemen Perhotelan di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Harapan saya semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini membantu dan menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca.

Saya juga mengucapkan terimakasih atas segala bentuk bantuan, dukungan, motivasi dan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini. Ucapan terimakasih tersebut ditujukan kepada:

1. CAPT Moh.Djhahuri, M.M. dan Shokhifatin, S.E., selaku orangtua penulis yang senantiasa memberikan masukan serta doa kepada penulis.
2. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si, CMA, Ak, C.A., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
3. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya
4. Dra. Iswajuni, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing memberi masukan dan pengarahan kepada penulis.
5. Ratna aulia, yang selalu mendampingi dan memberi semangat dalam menulis tugas akhir.
6. Sahabat yang selalu memberikan semangat Aditya Ramadhan, Rachmadhany Dwi Purwantoro, Nadhi Utoro, Gandi Krisna Sakti, Putra Resta, Fuad Aziz, Gusti Baktio, Muhamad Alryandi, Choirul Huda
7. Teman angkatan 2012 Manajemen Perhotelan, terimakasih semuanya, kalian adalah teman terbaik dan seperjuangan selama menempuh perkuliahan di perhotelan, semoga menjadi orang yang sukses.
8. Pak yunus, selaku manager *Front Office* Garden Palace Hotel Surabaya, yang telah membantu mengerjakan dan memberikan saran dalam mengerjakan tugas akhir.

9. Penulis berterimakasih kepada karyawan seperjuangan rekan kerja kepada Wawan, Nusron, Abdullah, Paribo, Hari, Tigis, Erwanto, Hasan, Deriq, Bambang, Karyawan hotel yang telah memberikan informasi tentang hotel tempat penulis Praktik Kerja lapangan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukunga kepada penulis, terimakasih semuanya

Dengan demikian penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna dan penulis berharap semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberi manfaat dan barokah kepada bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam proses pengerjaan laporan tugas akhir ini baik langsung maupun tidak langsung.

Surabaya, Mei 2015

Penulis