

**PROSEDUR PELAYANAN ROOM SERVICE  
DI  
HOTEL NOVOTEL SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

KK  
Fis. Pw. 12/99  
Suj  
P



Disusun oleh :

**TOTOK SUJANTO**

**NIM : 079610066-S**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ILMU PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
Semester Genap Th 1998/1999**

**PROSEDUR PELAYANAN ROOM SERVICE  
DI  
HOTEL NOVOTEL SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Maksud : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Disusun oleh :**

**TOTOK SUJANTO**


**NIM : 079610066-S**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ILMU PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
Semester Genap Th 1998/1999**

**Setuju untuk diujikan,**

**Surabaya, Juni 1999**

**Dosen Pembimbing**



**Neffrety Nilamsari, S.Sos**

**NIP : 132 230 970**



Tugas akhir ini telah dipertahankan di hadapan panitia penguji  
pada tanggal, 24 Juli 1999.

Panitia Penguji terdiri dari :



MEPPRETA MILAMSARI. S. SOS

NIP : 132 230 970



MUCH. SADIQ

NIP : 254 8610 69

## ABSTRAK

Perkembangan pariwisata yang makin pesat menjelang dibukanya pasar bebas di tahun 2003, tentunya membutuhkan banyak tenaga kerja pariwisata siap pakai yang profesional serta memiliki ketrampilan, kedisiplinan dan tanggung jawab yang tinggi. Dalam pengertian lain tenaga kerja yang siap pakai tersebut harus diarahkan sebagai tenaga kerja terdidik dan terlatih yang mengerti prosedur – prosedur yang berlaku sehingga pada akhirnya mendukung dan memenuhi kebutuhan dunia pariwisata yang tangguh, termasuk diantaranya mempersiapkan tenaga hotel yang terampil dan ahli.

Persaingan tingkat hunian yang tinggi, menuntut setiap hotel untuk menetapkan prosedur – prosedur pelayanan yang terbaik. Prosedur pelayanan tersebut tentunya berbeda untuk setiap hotel, termasuk diantaranya prosedur pelayanan Room Service di hotel Novotel Surabaya. Penulis menyadari bahwa dengan melaksanakan prosedur yang baik dan benar maka akan tercipta suatu pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan pada akhirnya akan mendorong tamu untuk kembali menikmati fasilitas dan pelayanan hotel Novotel Surabaya.

Semoga dengan terselesaikannya tugas akhir yang membahas tentang “Prosedur Pelayanan Room Service di hotel Novotel Surabaya” ini dapat membantu program peningkatan mutu pelayanan yang dapat menunjang pengembangan kualitas potensi kepariwisataan khususnya pelayanan hotel dan restoran di Indonesia.