

STANDAR PELAYANAN FRONT DESK AGENT
(Studi Deskriptif Tentang Standar Pelayanan *Front Desk Agent* di Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya)

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh:

MELANI PUTRI HEZRON

151611413046

PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

2019

STANDAR PELAYANAN FRONT DESK AGENT

**(Studi Deskriptif Tentang Standar Pelayanan *Front Desk Agent*
di Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Meraih Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi Kepariwisata / Bina Wisata
Universitas Airlangga Surabaya**

Disusun Oleh:

Melani Putri Hezron

151611413046

PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

2019

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Penulis menyatakan bahwa bagian atau keseluruhan dari Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh individu selain penulis, kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir

Surabaya, 14 November 2019

Yang Menyatakan



Melani Putri Hezron

151611413046

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Papa tercinta, yang sekarang sudah di Surga
2. Mama tercinta, yang selalu berjuang untuk penulis supaya bisa menyelesaikan kuliah
3. Cece Ivon, Cece Yelli, dan Dani
4. Buat diriku sendiri

MOTTO

Commit your works to the Lord, and your plans will be
established

너의 행사를 여호와께 맡기라 그리하면

너의 경영하는 것이 이루어리라

(Proverbs 16:3)

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

STANDAR PELAYANAN FRONT DESK AGENT

**(Studi Deskriptif Tentang Standar Pelayanan Front Desk Agent di Hotel
Swiss Belinn Manyar Surabaya)**

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 18 November 2019

Dosen Pembimbing



(Novianto Edi Suharno, SST. Par., M.Si)

NIP. 197411042008121002

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir ini telah diujikan dan disahkan di hadapan Komisi Penguji

Program Studi D3 Kepariwisata / Bina Wisata

Departemen Bisnis

Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

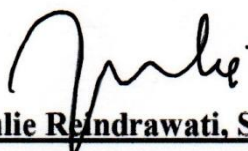
Pada Hari : Selasa

Tanggal : 10 Desember 2019

Pukul : 08.00 WIB

Komisi Penguji Terdiri Dari:

Penguji I



(Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., Phd)

NIP. 197607071999032001

Penguji II



(Novianto Edi Suharno, SST. Par., M.Si)

NIP. 197411042008121002

KATA PENGANTAR

Shalom,

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus, yang begitu baik dalam setiap musim hidup saya, dan selalu melimpahkan berkat, dan kasih setia-Nya yang tidak pernah kurang kepada saya, dan selalu menyertai saya, sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa D3 Kepariwisata / Bina Wisata, peminatan Perhotelan Universitas Airlangga Surabaya. Saya berharap Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan informasi maupun sebagai referensi.

Penyelesaian dalam Tugas Akhir ini tidak ada apa – adanya jika tidak ada bantuan dan dukungan dari pihak – pihak yang turut memberi dukungan kepada saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih banyak untuk semua dukungan dan bantuan yang sudah saya terima. Ucapan terima kasih ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus, karena kebaikan dan kesetiaan-Nya yang sempurna, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Papa tercinta, yang sekarang sudah bahagia bersama Tuhan Yesus di Surga. Meskipun papa tidak lagi bersama Melan saat menyusun Tugas Akhir ini, namun Melan percaya, papa turut mendoakan Melan dari Surga, dan selalu menyemangati Melan dari sana. Terima kasih Papa.
3. Mama tercinta, yang selalu mendoakan dan mendukung Melan dalam menyusun Tugas Akhir ini, memberikan saya semangat, dan mama juga selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan Melan selama berkuliah. Terima kasih untuk cinta kasih dan semangat yang selalu mama berikan, Tugas Akhir ini tidak sebanding dengan semua pengorbanan yang sudah mama berikan buat Melan setelah papa pergi ke Surga.

Melan harap mama bangga dan bahagia, supaya Melan bisa terus bahagiakan mama. I love you so much ma!

4. Cece Ivon, Cece Yelli, dan Dani yang juga mendoakan, mendukung, serta selalu memberi semangat kepada Melan, dan selalu mengingatkan Melan untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ence, encim, ko, om, dan tante yang selama ini sudah banyak membantu, baik dari dukungan materi juga semangat.
6. Bapak Novianto Edi Suharno, SST.Par., M.Si, selaku Kepala Prodi D3 Kepariwisata / Bina Wisata, dosen wali, dan dosen pembimbing saya, yang sudah membimbing, memberikan arahan, dan ide – ide kepada saya dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Teman – teman CG East Youth 41, yang selalu mendoakan, dan mendukung saya.
8. Teman – teman Perhotelan D3 Pariwisata Universitas Airlangga 2016 yang selalu menyemangati dan saling mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. 그리고 성학 오빠도 고마워요, 나한테 언제나 힘을 내요

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih untuk semua pihak yang sudah terlibat, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih banyak atas dukungannya, God Bless you all.

Surabaya, 14 November 2019

Melani Putri Hezron