

TUGASAKHIR
DAMPAK *OVERBOOKING* TERHADAP HOTEL BUMI SURABAYA
CITY RESORT

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



Disusun Oleh :
Muhammad Nabil Kinan Faris
151711113015

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2020

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**DAMPAK *OVERBOOKING* TERHADAP HOTEL BUMI SURABAYA
CITY RESORT**

Disusun Oleh:
Muhammad Nabil Kinan Faris
151711113015

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan
Surabaya, 1 Juni 2020

Dosen Pembimbing,



Dr. Bambang Suharto, SST.,MM.Par.
NIP.197203032003121001

PENGESAHAN

**DAMPAK *OVERBOOKING* TERHADAP HOTEL BUMISURABAYA
CITYRESORT**

Yang disusun oleh:

Nama : Muhammad Nabil Kinan Faris

Nim : 151711113015

Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

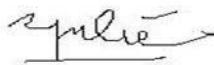
Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

8 Juni 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar A.Md. pada Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

Susunan Tim Penguji

Penguji I



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

NIP.197607071999032001

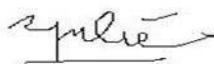
Penguji II



Dr. Bambang Suharto, SST., MM., Par

NIP.197203032003121001

Mengetahui/Menyetujui,
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



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

NIP.197607071999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Dampak Overbooking Terhadap Hotel Bumi Surabaya City Resort

Saya, (Muhammad Nabil Kinan Faris, NIM 151711113015) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir 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 oranglain.
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 pustaka,
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebesar-benya dan apabila dikemudian hari penyimpangan atau ketidakbenaran 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 Univeritas Airlangga.

Surabaya, 09 Juni 2020



Muhammad Nabil Kinan Faris

151711113015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayahNYA yang berlimpah sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) yang berjudul **“Dampak *Overbooking* terhadap Hotel Bumi Surabaya City Resort”** tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis dengan senang hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA., CMA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Ibu Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Ibu Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM, Ph.D. selaku Koordinator Program Sstudi D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga yang sekaligus menjadi Penguji I.
4. Bapak Dr. Bambang Suharto, SST., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan saat melaksanakan Tugas Akhir yang juga sekaligus menjadi Penguji II.
5. Kepada Seluruh Dosen yang telah mengajarkan banyak pengetahuan, semoga semua yang telah diajarkan menjadi ilmu yang bermanfaat.
6. Kepada Tim Penguji Tugas Akhir D3 Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
7. Kedua orang tua dan adikku terkasih, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang dan dukungannya yang selalu tercurah selamaini.
8. Ibu Leni Puspitasari selaku *Front Office Manager* yang telah mengizinkan penulis melakukan *On The Job Training* di departemen *FrontOffice*.
9. Ibu Mega Belinda selaku *Team Leader* yang telah menjadi mentor sekaligus pembimbing pada saat melaksanakan *On The Job Training*.

10. Seluruh teman-teman seangkatan Program Studi D3 Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga angkatan 2017, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah mendukung secara langsung maupun tidaklangsung.

Akhir kata dengan segala keterbatasan, dengan harapan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua, terutama di Program Studi D3 Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Surabaya, 09 Juni 2020



Penulis