

**TUGAS AKHIR**

**PERAN *ROOM ATTENDANT* PADA OPERASIONAL  
*HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DALAM MEWUJUDKAN  
PELAYANAN PRIMA di SHERATON SURABAYA HOTEL &  
TOWERS**

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



Disusun Oleh :

Amigo Ajun Careri

NIM:151711113006

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERHOTELAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

**LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)**



**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

***Peran Room Attendant Pada Operasional Housekeeping  
Department Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Sheraton  
Surabaya Hotel & Towers***

Disusun Oleh :

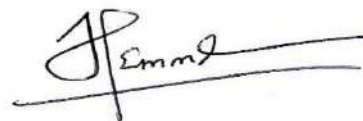
Amigo Ajun Careri

151711113006

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 9 Juni 2020

Dosen Pembimbing,



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.

NIP.197512232003122001

**PENGESAHAN**  
**PERAN ROOM ATTENDANT PADA**  
**OPERASIONAL HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM**  
**MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA di SHERATON**  
**SURABAYA HOTEL & TOWERS**

Yang disusun oleh:

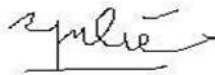
Nama : Amigo Ajun Careri  
Nim : 151711113006  
Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:  
9 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

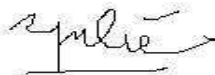
Penguji II



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.

NIP.197512232003122001

Mengetahui/Menyetujui,  
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.  
NIP.197607071999032001

**PERNYATAAN ORISINALITAS  
TUGAS AKHIR**

Saya, (Amigo Ajun Careri, NIM 151711113006) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
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 sebenar-benarnya dan apabila dikemudian 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.

Surabaya, 9 Juni 2020

Penulis



Amigo Ajun Careri  
NIM.151711113006

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Peran *Room Attendant* Pada *Housekeeping Department* Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Sheraton Surabaya Hotel & Towers”**

Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan guna memperoleh sebutan Ahli Madya di Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Tugas akhir ini dapat diselesaikan tentu tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA., CMA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk kuliah dan menyelesaikan tepat waktu.
2. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD. selaku Koordinator Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga serta Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa memotivasi dan memberi saran kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir.
3. Seluruh Dosen Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman – pengalaman praktik.
4. Bu Titik Waskitorini selaku *Executive Housekeeper* dan Bu Dani Sari selaku *HRD Trainee* yang telah memberikan bimbingan yang sangat baik selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

5. Seluruh *staff* karyawan dan *casualHousekeeping* Sheraton Surabaya Hotel & Towers, Pak Amir, Pak Herry, Pak Puguh, Pak Arif, Pak Dedy, Pak Huda, Kak Fatimah, Kak Dipa, Kak Yaqin, Kak Nurdin, Kak Fikri, Lilis, Vera, Sella, Deva, Vivin, serta semua *trainee* yang telah memberikan semangat, kerjasama, dan bimbingan yang baik.
6. Teristimewa Bapak Cipto Hartoyo dan Ibu Ariyatin selaku orang tua penulis yang tiada hentinya menjadi motivator dan memberikan inspirasi bagi penulis serta memberikan cinta kasih, dukungan, semangat, dan doa kepada penulis mulai dari awal perkuliahan hingga tugas akhir ini terselesaikan .
7. Linda Wahyu Lita, Sepupu penulis yang selalu membantu dalam penulisan tugas akhir.
8. Teman – teman Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas semangat dan masukannya untuk menyelesaikan tugas akhir.

Saya selaku penyusun menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun isi. Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam proses pengerjaan tugas akhir baik langsung maupun tidak langsung.

Surabaya, 9 Juni2020

Penyusun