

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN PRIMA BERBASIS *HYBRID TECHNOLOGY AND HUMAN TOUCH* DI BUMI SURABAYA CITY RESORT**

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

**Manajemen Perhotelan**



**Disusun Oleh:**

**Sarah Fadilah**

**NIM 151711113043**

**DIPLOMA III PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**

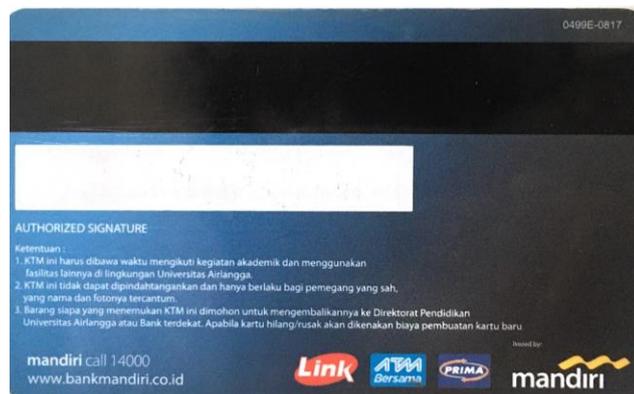
**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

**LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)**



**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Pelayanan Prima Berbasis *Hybrid Technology and Human Touch*  
di Bumi Surabaya City Resort**

Disusun Oleh:

Sarah Fadilah

151711113043

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 8 Juni 2020

Dosen Pembimbing,



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

**PENGESAHAN**

**PELAYANAN PRIMA BERBASIS *HYBRID TECHNOLOGY AND HUMAN TOUCH* DI BUMI SURABAYA CITY RESORT**

Yang disusun oleh:

Nama : SARAH FADILAH

Nim : 151711113043

Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

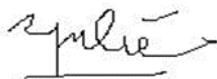
Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

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, P.hD.

NIP. 197607071999032001

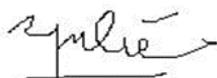
Penguji II



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

Pelayanan Prima Berbasis *Hybrid Technology and Human Touch*  
di Bumi Surabaya City Resort

Saya, Sarah Fadilah, NIM 151711113043 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 orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas 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 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, 8 Juni 2020



METERAI  
TEMPEL  
7ADC4AEF499951505  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
SARAH FADILAH  
151711113043

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayahNYA yang berlimpah sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) yang berjudul **“Pelayanan Prima Berbasis *Hybrid Technology and Human Touch* di 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, S.E., M. Si., Ak, 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, P.hD. selaku Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga sekaligus sebagai penguji I dalam sidang Tugas Akhir saya.
4. Bapak Dr. Bambang Suharto, SST., MM.Par selaku Dosen Pembimbing sekaligus sebagai penguji II dalam sidang Tugas Akhir saya.
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, kakak serta adikku terkasih, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang dan dukungannya yang selalu tercurah selama ini.
8. Ibu Ita Munika selaku Direktur of Talent and Organizational Bumi Surabaya City Resort yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan *On The Job Training*.

9. Ibu Isa Baroro selaku Talent and Learning Manager Bumi Surabaya City Resort yang telah membimbing pada saat melaksanakan *On The Job Training*.
10. Mas Gusti Nyoman Dimaz selaku Learning Officer Bumi Surabaya City Resort yang telah menjadi mentor selama melaksanakan *On The Job Training* sekaligus tempat bertukar pikiran dan pemberi masukan selama pengerjaan tugas akhir.
11. Mbak Maya, Mbak Ezra, Mbak Cindy, Kak Ros, Avina, Nabil dan tim TOD lainnya. Terima kasih telah membantu dan memberi semangat selama melaksanakan *On The Job Training*.
12. 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 tidak langsung.

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, 8 Juni 2020



Sarah Fadilah  
(151711113043)