

**TUGAS AKHIR**

**PERAN TELEPON OPERATOR TERHADAP PELAYANAN TAMU DI  
HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOT SURABAYA**

Disusun untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh sebutan Ahli Madya

(A.Md.) Manajemen Perhotelan



Disusun Oleh

FERDINAND LAMBERTHUS

NIM. 151711113013

**PROGRAM DIPLOMA III**

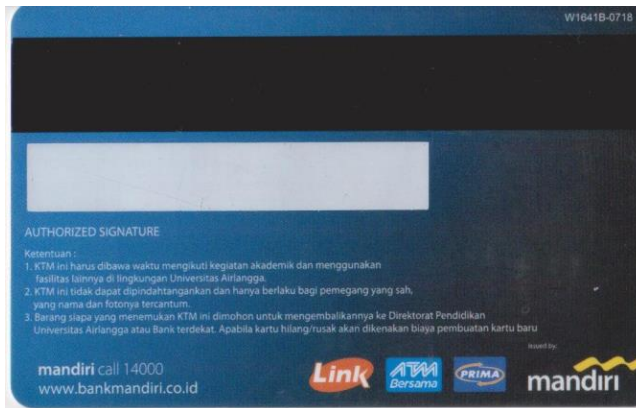
**MANAJEMEN PERHOTELAN**

**FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

**LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)**



**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PERAN TELEPON OPERATOR TERHADAP PELAYANAN TAMU DI  
HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOT SURABAYA**

Disusun Oleh:

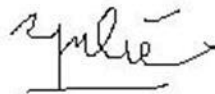
Ferdinand Lamberthus

151711113013

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 05 Juli 2020

Dosen Pembimbing,



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM, PhD  
NIP.197607071999032001

## PENGESAHAN

### PERAN TELEPON OPERATOR TERHADAP PELAYANAN TAMU DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOT SURABAYA

Yang disusun oleh :  
Nama : Ferdinand Lamberthus  
Nim : 151711113013  
Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal  
05 Juli 2020

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

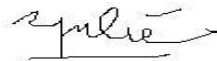
#### Susunan Tim Penguji

Penguji I



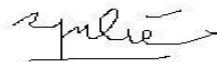
Dr Bambang Suharto S.ST., M.M.Par.  
NIP.19720302003121001

Penguji II



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

Mengetahui/Menyetujui,  
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### TUGAS AKHIR

Saya, (Ferdinand Lamberthus, NIM 151711113013) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar atas hasil karya saya 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 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 Universitas Airlangga

Surabaya, 05 Juli 2020



Ferdinand Lamberthus

NIM. 151711113013

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul : **“PERAN TELEPON OPERATOR TERHADAP PELAYANAN TAMU DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOT SURABAYA”**.

Dalam pembuatan laporan ini penulis juga ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang turut serta membantu dalam proses hingga terselesaikannya laporan Tugas Akhir ini.

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA., CMA., Ak. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini
2. Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si selaku ketua Departement Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, yang selalu memberikan semangat kepada mahasiswa dan mahasiswi Vokasi, khususnya di dalam Program Studi naungan Departement Bisnis Prodi Manajemen Perhotelan.
3. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD. selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi yang sekaligus menjadi Pembimbing serta Penguji II Tugas Akhir ini.
4. Dr. Bambang Suharto S.ST., M.M.Par. selaku Dosen Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi dan sekaligus Tim Penguji 1 yang telah memberikan arahan selama melaksanakan penelitian Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Umi Farichah Bascha S.E., M.M. selaku Dosen Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi yang telah membimbing dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Kedua orang tua penlis, Bapak Frans Angky dan Ibu Magdalena Ratnawati yang sudah senantiasa mendoakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Yuvito Sandytia Ratag selaku Front Office Supervisor yang telah memberikan kesempatan PKL, sabar, dan juga humble dalam memberikan ilmu
8. Andra, Daniel, Amel, Yumi, Galih, Ichsan, Irsyad, Kunun, Danar, Debby, Grace, Mega, Vita selaku Shift Leader dan Staff Front Office Department yang telah sabar memberi arahan dan memberikan bayak ilmu.
9. Amigo Ajun Careri dan Rizal Syahrial Utama selaku sahabat selama di perkuliahan
10. Offa Nidya Sari selaku Sahabat yang sudah turut mendoakan dan membantu penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini
11. Teman-teman D-III Manajemen Perhotelan yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu menyamangati dan membantu terselesainya Tugas Akhir ini

Adapun tulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dibutuhkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir dan penelitian-penelitian selanjutnya yang diharapkan dapat memberikan banyak manfaat kepada semua pihak.

Penyusun



Ferdinand Lamberthus  
NIM 151711113013