

**TUGAS AKHIR**

**Faktor – Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja  
*Food and Beverage Department* di Hotel JW Marriott Surabaya**

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



Disusun Oleh

Sri David Kristianda

NIM : 151711113016

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

**LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)**



**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Faktor – Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja**

***Food and Beverage Department di Hotel JW Marriott Surabaya***

Disusun Oleh :

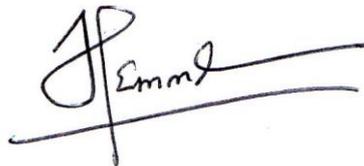
Sri David Kristianda

151711113016

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 30 Mei 2020

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Emma', written over two horizontal lines.

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

197512232003122001

**PENGESAHAN**

**Faktor – Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja  
*Food and Beverage Department di Hotel JW Marriott Surabaya***

Yang disusun oleh :

Nama : SRI DAVID KRISTIANDA

Nim : 151711113016

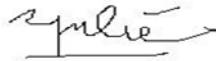
Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal  
17 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



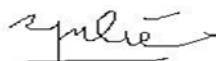
Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.  
NIP.197607071999032001

Penguji II



Nur Emma Suriani S.Sos., M.Si.  
197512232003122001

Mengetahui/Menyetujui,  
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### TUGAS AKHIR

Saya, (Sri David Kristianda, NIM 151711113016) 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 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, 17 Juni 2020



Sri David Kristianda

NIM 151711113016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Faktor – Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja *Food and Beverage Department* di Hotel JW Marriott Surabaya” dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan, dukungan dan do’a dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Orang tua penulis, bapak dan ibu beserta keluarga yang telah memberikan dukungan moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si., CA., CMA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan.
3. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD. selaku Koordinator Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan fasilitas dalam menimba ilmu.

4. Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir secara baik dan tepat waktu.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan yang telah berjasa dalam memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Keluarga besar Hotel JW Marriott Surabaya, khususnya untuk bagian *Food and Beverage Sales* dan *Human Resources Department* yang telah memberikan kesempatan untuk saya melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memberikan banyak ilmu serta pengalaman.
7. Teman – teman penulis yang selalu memberikan semangat, solusi dan juga canda tawa kepada penulis.
8. Kawan-kawan Diploma III Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah bersama berjuang dan saling mendukung dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terkait terutama bagi pembaca, dapat memberikan informasi dan pemahaman. Penulis sangat terbuka untuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan dikemudian hari.

Surabaya, 17 juni 2020

Penyusun