

KINERJA TENAGA *CASUAL* DI *BANQUET* HOTEL

**(Studi Deskriptif Tentang Kinerja Tenaga *Casual* Dalam Pelayanan
Terhadap Konsumen Pada *Banquet* di Surabaya Suites Hotel Surabaya)**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH :

ULLY SINATRIYA AISYAH

151711413043

PROGAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2019

KINERJA TENAGA *CASUAL* DI *BANQUET* HOTEL

(Studi Deskriptif Tentang Kinerja Tenaga *Casual* Dalam Pelayanan Terhadap Konsumen Pada *Banquet* di Surabaya Suites Hotel Surabaya)

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Universitas Airlangga Surabaya Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya Progam Studi D-III Kepariwisataaan/Bina Wisata

Disusun Oleh :

ULLY SINATRIYA AISYAH

151711413043

PROGRAM STUDI DIII KEPARIWISATAAN/BINA WISATA

DEPARTMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2019

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Penulis menyatakan atas keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau universitas lain dan tidak pernah ditulis oleh individu lain selain penulis kecuali dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 02 Desember 2019

Yang Menyatakan



Uly Sinatriya Aisyah

151711413043

**HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR**

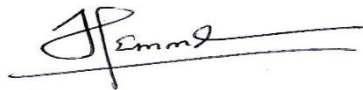
KINERJA TENAGA *CASUAL* DI *BANQUET* HOTEL

**(Studi Deskriptif Tentang Kinerja Tenaga *Casual* Dalam Pelayanan
Terhadap Konsumen Pada *Banquet* di Surabaya Suites Hotel Surabaya)**

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 02 Desember 2019

Dosen Pembimbing



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.
(NIP. 197512232003122001)

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir ini telah diujikan disahkan di hadapan Komisi Penguji Program Studi
Diploma III Kepariwisata/Bina Wisata Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 10 Desember 2019

Pukul : 15.00 WIB

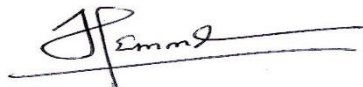
Komisi Penguji terdiri dari :

Penguji I



Upik Dyah Eka Noviyanti, S.Ant., M.A.
(NIP. 198411152016033201)

Penguji II



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.
(NIP. 197512232003122001)

HALAMAN PERSEMBAHAN

TUGAS AKHIR INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA DIRI SAYA SENDIRI YANG SUDAH BERUSAHA UNTUK BANGKIT DARI **KEMAGERAN DAN SELALU MEMOTIVASI DIRI SENDIRI AGAR BISA MENYELESAIKAN TUGAS AKHIR INI DAN MEMBUKTIKAN KEPADA ORANG – ORANG YANG MEREMEHKAN DIRIKU INI BIAR KU BALAS SEMUANYA DENGAN KUTUNJUKKAN PRESTASI YANG KU BERIKAN INI. DAN KUPERSEMBAHKAN KEPADA MAMA PAPA YANG SUDAH MEMENUHI SEMUA KEBUTUHANKU SAMPAI DENGAN SAAT INI. MUNGKIN INI ADALAH SALAH SATU HADIAH UNTUK MEMBAHAGIAN MEREKA.**

MOTTO

***“Follow your dream like breaker.
Even if it breaks down,
Don’t ever run backwards, never.
Because the dawn right before the sun rises is the darkest.”***

Tomorrow – BTS

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan petunjuk, semangat, rahmat serta kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “KINERJA TENAGA *CASUAL* DI *BANQUET* HOTEL” (Studi Deskriptif Tentang Kinerja Tenaga *Casual* Dalam Pelayanan Terhadap Konsumen Pada *Banquet* di Surabaya Suites Hotel Surabaya). Tugas akhir ini membahas tentang kinerja tenaga *casual* dalam pelayanan terhadap konsumen pada *Banquet* di Surabaya Suites Hotel Surabaya.

Saya juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung pekerjaan dan penyusunan sehingga terselesaikan Tugas Akhir ini. Ijinkan saya berterimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan petunjuk disetiap doa doa yang dipanjatkan setelah sholat. Selalu mempermudah jalan disetiap langkah yang saya ambil kedepannya.
2. Untuk Mama, Papa, Mba Tari, Arka yang telah mendukungku dengan doa doanya disetiap sholat mereka dan selalu menjadi *support system* ku disetiap keadaan apapun di rumah maupun di kost. Mungkin ini adalah salah satu hadiah untuk mama papa yang selalu memenuhi keinginanku selama ini. Maaf belum bisa membanggakan kalian, InsyaAllah anakmu ini akan selalu berusaha untuk yang terbaik!

3. Untuk Bapak Novianto Edi Suharno SST.Par., M.Si. selaku koordinator Program Studi D3 Kepariwisata/Bina Wisata Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Untuk Ibu Dr. Sri Endah, selaku dosen wali selama penulis kuliah di D3 Kepariwisata / Bina Wisata Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Untuk Ibu Nur Emma Suriani, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada saya dengan penuh kesabaran ditengah kesibukan pekerjaan yang sedang beliau jalani sehingga Tugas Akhir ini bisa selesai.
6. Untuk Bapak Hasan Hadi selaku HRD Surabaya Suites Hotel yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Surabaya Suites Hotel.
7. Untuk kawan – kawan Language Class SMA ku : Emak Shalishnisa, Mommy Firda, Kiky Febryanti, Lailatul Selfira, Della Nov, yang telah menyemangatiku saat mengerjakan Tugas Akhir ini sampai akhirnya bisa terselesaikan. Terimakasih ciwi – ciwiku, semoga sukses selalu untuk kita semua!
8. Untuk Miladia Kurniatul Aslam yang telah menemaniku dalam pembuatan Tugas Akhir ini dengan semua semangat – semangatnya, motivasinya, dikala sibuk – sibuknya dia yang sedang praktikum dan tugas kuliah. Terimakasih sudah menjadi *support systemku* selama 8 tahun dikeadaan apapun. Saranghae bebeh gemolku.
9. Untuk kawan – kawan kampusku, Rethi, Nesy, Sza Sza, Tanio, Belly, Ibum Shas yang telah menyemangatiku dalam pembuatan Tugas Akhir

sampai sekarang ini. Menjadi tempat senang, sedih, nangis, spaneng, ceriaku dikala *hecticnya* masa – masa Tugas Akhir ini. Terimakasih rek! Tanpa *support* kalian, mungkin aku cuman bisa nangis terus sampai sekarang. Saranghae!

10. Untuk Emak Shalihnisa yang telah menemaniku dikala *hecticnya* Tugas Akhir ini, yang mau kurepotin telfon berjam-jam untuk sambat, nangis sambil ngerjain revisian. Selalu ngingetin untuk sholat, sholat tahajud, bangunin sholat sampai nangis – nangis. Masyaallah berkahnya aku mempunyaimu mak.. Semangat buat kuliahnya! Yok bulan November tahun 2020 kamu sempro!! Neomu Saranghae!

11. Untuk seseorang tanpa nama yang telah menemaniku dari awal pembuatan Tugas Akhir sampai dengan saat ini. Aku berterimakasih karena sudah membuat hari-hariku menjadi lebih berwarna dari bulan maret sampai sekarang, kuharap kamu selalu menjadi tempat peganganku dikala keadaan apapun yang terjadi. Kamu adalah orang yang selalu aku doakan dan aku curhati disetiap sepertiga malamku dan menjadi salah satu alasan kenapa aku selalu ikhlas dalam memberi *effort* dikeadaan apapun. Terimakasih mas, kuharap kamu selalu menjadi pria yang baik dan *special* untukku untuk kedepannya. –b.s

12. Untuk Mas Pamunqkas yang telah menemaniku disetiap mengerjakan Tugas Akhir dengan semua lagu – lagunya, aku harap *next Flying Solo Tour* bisa bertemu dan bernyanyi bersama dengan maspam!! Semangat

terus untuk maspam, semoga skripsi cepat selesai dan segera wisuda!

Selau berkarya di dunia musik ya maspam! I LOVE YOU

13. Untuk BTS yang telah menemaniku juga dengan semua lagu-lagunya dikala keadaan sedih, senang, sebel, mangkel, santai, nangis apapun itu. Semua lagu – lagunya yang menemani saat mengerjakan Tugas Akhir. Mereka selalu bilang “ Shine, Dream, Smile “. Terimakasih sangat!! Semoga bisa bertemu di salah satu *Tour* kalian nanti di Indonesia tentunya! I PURPLE YOU

Surabaya, 02 Desember 2019

Ully Sinatriya Aisyah