

TUGAS AKHIR

**Peran *Supervisor* terhadap Kinerja dan *Performance* Karyawan
Studi Kasus pada *Section Concierge Sheraton Surabaya Hotel &
Towers***

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



Disusun Oleh
Muhammad Rizqi El Nino Prasetyo
NIM :151711113049

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

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Peran *Supervisor* terhadap Kinerja dan *Performance* Karyawan Studi Kasus
pada *Section Concierge* Sheraton Surabaya Hotel & Towers**

Disusun Oleh :

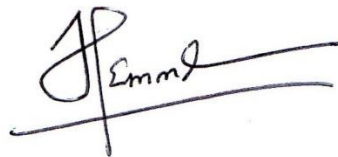
Muhammad Rizqi El Nino Prasetyo

151711113049

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 19 Mei 2020

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emma', with a stylized initial 'E' and a horizontal line extending to the right.

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

197512232003122001

PENGESAHAN

**Peran *Supervisor* terhadap Kinerja dan *Performance* Karyawan Studi Kasus pada
*Section Concierge Sheraton Surabaya Hotel & Towers***

Yang disusun oleh :

Nama : MUHAMMAD RIZQI EL NINO PRASETYO

Nim : 151711113049

Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

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

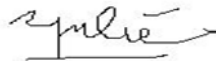
25 Juni 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna
memperoleh gelar Amd pada Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga Surabaya

Susunan Tim Penguji

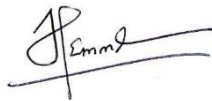
Penguji I



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM, PhD

NIP.197607071999032001

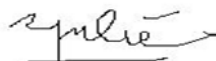
Penguji II



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

NIP.197512232003122001

Mengetahui/Menyetujui,
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM, PhD

NIP.197607071999032001

iii

**PERNYATAAN ORISINALITAS
TUGAS AKHIR**

Saya, (Muhammad Rizqi El Nino Prasetyo, NIM 151711113049) 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, 19 Mei 2020



Muhammad Rizqi El Nino Prasetyo

NIM 151711113049

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “ **Peran Supervisor terhadap Kinerja dan Performance Karyawan Studi Kasus pada Section Concierge Sheraton Surabaya Hotel & Towers** “.

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan guna memperoleh sebutan Ahli Madya di Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Laporan 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. Widi Hidayat, SE., M.Si., 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 Jiwangga Hadi Nata S.E., M.SM & 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 Masyita Oktaviana selaku *Front Office Manager*, Pak Bagus Permadi selaku *Supervisor / Shift Leader*, 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. Bapak Ir. Dwi Pudjo Prasetyo dan Ibu Yuliana selaku orang tua penulis yang tiada hentinya memberikan doa dan memberikan motivasi bagi penulis serta memberikan cinta kasih, dukungan, dan semangat kepada Penulis mulai dari awal perkuliahan hingga Laporan Tugas Akhir ini terselesaikan.
6. Arizuna Rizqo Mahardika Prasetyo dan Nur Fitriana selaku kakak penulis yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan doa agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Zahwa Karina Resti yang selalu membantu dalam penulisan Tugas Akhir serta tiada henti memberi dukungan dan doa kepada penulis.
8. Teman – teman Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan, terutama Angfang, Kevin, dan Deny serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas semangat dan masukannya untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

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

Surabaya, 19 Mei 2020



Penyusun