

**PERANAN NIGHT AUDIT DI MICASA ALL SUITES HOTEL KUALA
LUMPUR**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh Ujian Akhir

Program Diploma III



Oleh:

NABELA LARAS PUTRI RAHMAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 201621384

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PERANAN NIGHT AUDIT DI MICASA ALL SUITES HOTEL KUALA LUMPUR

NAMA : Nabela Laras Putri Rahmawati
NIM : 201621384
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN : HOSPITALITI

Bandung, 11 Februari 2020

Bandung, 11 Februari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dasri Indra, S.Ip., MM., CHE
NIP. 19721010 200502 1 001

Wisanggeni Agus Priyanto, SE., MM Par
NIP. 19840423 201902 1 001

Bandung, 11 Februari 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



Andi Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Falsal, MM.Par., CHE.

NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Nabela Laras Putri Rahmawati
Tempat/Tanggal Lahir : Sukoharjo / 31 Maret 1999
NIM : 201621384
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **"Peranan Night Audit di MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur"**, ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 6 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Nabela Laras Putri R.
NIM. 201621384

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan dan tepat pada waktunya dengan judul:

“PERANAN NIGHT AUDIT DI KANTOR DEPAN MICASA ALL SUITES HOTEL KUALA LUMPUR”

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir Program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan, saran, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak untuk menghadapi kesulitan dan hambatan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par.,CHE. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

4. Bapak Lucky Karsuki, BA., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dasril Indra. S Ip., MM., CHE Sebagai Pembimbing I yang telah membimbing dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Wisanggeni Agus Priyanto, SE.,MM Par Sebagai pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen, Instruktur dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan waktu dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibu Jaslina Ishak Selaku Human Resources Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Bapak Irwansyah dan Ibu Nalizah Nelly Selaku Duty Manager yang telah memberikan waktunya juga mengizinkan penulis melakukan analisa data di Front Office Department.
10. Seluruh karyawan Front Office Department dan Human Resource Department yang telah memandu dalam pengumpulan data untuk proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Ibunda Sarsiwi yang telah memberikan support kepada penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

12. Seluruh mahasiswa/i Semester 6 Manajemen Divisi Kamar Angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan pengalaman dan kemampuan penulis, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna penyempurnaan isi dari Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umum bagi pembaca.

Bandung, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	7
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	8
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	10
 BAB II TUJUAN UMUM	
A. Sejarah Singkat MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	11
B. Klasifikasi MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.....	12
C. Fasilitas MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	14
D. Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan	20
E. Tinjauan Menetapkan Prosedur yang Dilakukan oleh <i>Night Audit</i> di Micasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	23
F. Tinjauan Mengenai Proses yang Dilakukan oleh <i>Night Audit</i> di Micasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.....	27
G. Tinjauan Mengenai Evaluasi yang Dilakukan oleh <i>Night Audit</i> di Micasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	32

BAB III ANALISA PERMASALAHAN

A. Analisi Menetapkan Prosedur yang Dilakukan oleh <i>Night Audit</i> di Micasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	38
B. Analisi Proses yang Dilakukan oleh <i>Night Audit</i> di Micasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	41
C. Analisi Mengenai Evaluasi yang Dilakukan oleh <i>Night Audit</i> di Micasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.....	14

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA	52
-----------------------------	----

LAMPIRAN	54
-----------------------	----

BIODATA	63
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1.1 <i>Hotel Comparison</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	5
1.2 Data Uraian Tugas MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	6
2.1 Jenis Kamar MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	16
2.2 Jumlah Karyawan Departemen Kantor Depan MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	22
2.3 Latar Belakang Pendidikan Karyawan Departemen Kantor Depan MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	23
2.4 Pembagian Jam Kerja Karyawan Departemen Kantor Depan MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	23
2.5 Observasi <i>Checklist</i> Prosedur Pelaksanaan <i>Night Audit</i> oleh <i>Duty Manager</i> di Kantor Depan MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	25
2.6 Wawancara Prosedur Pelaksanaan <i>Night Audit</i> oleh <i>Front Office Manager</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	26
2.7 Tanggapan <i>Duty Manager</i> Mengenai Prosedur Pelaksanaan <i>Night Audit</i> oleh <i>Duty Manager</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	27
2.8 Observasi <i>Checklist</i> Proses Pelaksanaan <i>Night Audit</i> oleh <i>Duty Manager</i> di Kantor Depan MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	29
2.9 Wawancara Proses Pelaksanaan <i>Night Audit</i> oleh <i>Front Office Manager</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	30

2.10 Tanggapan <i>Duty Manager</i> Mengenai Proses Pelaksanaan <i>Night Audit</i> oleh <i>Duty Manager</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.....	31
2.11 Observasi <i>Checklist</i> Pelaksanaan Evaluasi <i>Night Audit</i> oleh <i>Duty Manager</i> di Kantor Depan MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.....	33
2.12 Wawancara Pelaksanaan Evaluasi <i>Night Audit</i> oleh <i>Front Office Manager</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	34
2.13 Tanggapan <i>Duty Manager</i> Mengenai Pelaksanaan Evaluasi <i>Night Audit</i> oleh <i>Duty Manager</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	35
3.1 Tanggapan <i>Duty Manager</i> Mengenai Prosedur Pelaksanaan <i>Night Audit</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	38
3.2 Tanggapan <i>Duty Manager</i> Mengenai Proses Pelaksanaan <i>Night Audit</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur.....	41
3.3 Tanggapan <i>Duty Manager</i> Mengenai Evaluasi <i>Night Audit</i> MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	45

DAFTAR GAMBAR

Tabel

Halaman

1 Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan di MiCasa All Suites Hotel Kuala Lumpur	23
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

I	Surat pengantar Kuesioner Karyawan Kantor Depan.....	54
II	Kuesioner Karyawan Kantor Depan.....	55
III	Pedoman Wawancara dengan <i>Front Office Manager</i>	58
IV	Daftar Obervasi <i>Checklist</i>	60

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2013. Pengantar Operational Kantor Depan Jakarta : PT Perca.
- Bardi, James A. 2011. Hotel Front Office Management. Kanada: John Wiley and Sons.
- Komarudin, 1994, Ensiklopedia Manajemen, edisi keenam, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor pm.53/hm.00/mpek/2013 pasal 1 ayat 4.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Balai Pustaka
- Soekanto, Soerjono. 2012. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soekarto, Soewarno. 1990. Dasar-Dasar Pengawasan dan Standarisasi Mutu Pangan . Penerbit Institut Pertanian Bogor. IPB Press.
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Suwena, Widayatmaja, 2010. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Denpasar : Udayana University Press.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Syamsir Torang. 2012. Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi. Bandung:

Alfabeta.

Undang-undang No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan.

Wirawan. 2012. Evaluasi:Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi. Depok PT

Raja Grafindo Persada.