

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	12
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.3.1 Maksud Penelitian	15
1.3.2 Tujuan Penelitian	16
1.4 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	16

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
---------------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel	18
2.1.1 Pengertian Hotel	18
2.1.2 Klasifikasi Hotel	20
2.1.3 Struktur Organisasi Hotel	22
2.1.4 Bagian – Bagian Hotel	23
2.2 Front Office	27
2.2.1 Struktur Organisasi Bagian Front Office	27
2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab	27
2.2.3 Persyaratan Staff Front Office Department	33
2.2.4 Bagian Dari Istilah Registrasi (Reception)	34
2.2.5 Prosedur Check-in	34
a. Walk-in Guest	35
b. Reservation Guest	38

2.3 Standard Operating Procedure	41
2.3.1 Pengertian Standard Operating Procedure	42
2.3.2 Manfaat Standard Operating Procedure	42
2.3.3 Penyusunan Standard Operating Procedure	43

BAB III DATA DAN PEMBAHASAN

3.1 Keadaan Obyektif Lokasi Penelitian	46
3.1.1 Sejarah Singkat	46
3.1.2 Klasifikasi	47
a. Berdasarkan Plan	47
b. Berdasarkan Jenis Tamu	47
c. Berdasarkan Jumlah Kamar	47
d. Berdasarkan Lama Tamu Menginap	48
e. Berdasarkan Lokasi	48
3.1.3 Struktur Organisasi	48
a. Susunan Organisasi Kantor Depan	48

b. Tugas dan Tanggung Jawab	50
3.1.4 Fasilitas Yang Dimiliki Verona Palace Hotel Bandung.....	53
3.2 Pembahasan Hasil Penelitian	56
3.2.1 Standard Operating Procedure (SOP) Check-in di Verona Palace Hotel Bandung	56
3.2.2 Pendapat Karyawan Mengenai <i>Standard Operating Procedure (SOP) Check-in</i>	61
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	65
4.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

