

DAFTAR ISI

Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Lampiran	vii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.3.1 Maksud Penelitian	3
1.3.2. Tujuan Penelitian	3
1.4. Metode Penelitian	4
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	
1.5.1 Lokasi Penelitian	5
1.5.2 Waktu Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel	6
2.2 Kantor Depan Hotel	
2.2.1 Pengertian Kantor Depan Hotel	7
2.2.2 Peranan Kantor Depan Hotel	7
2.2.3 Fungsi Kantor Depan Hotel	8
2.2.4 Syarat Petugas Kantor Depan Hotel	8

2.2.5	Peralatan Kantor Depan Hotel	9
2.2.6	Bagian – Bagian Kantor Depan Hotel	11
2.3	Seksi Informasi	
2.3.1	Pengertian Informasi	12
2.3.2	Alat dan Perlengkapan Informasi	13
2.3.3	Prosedur Menerima Titipan Surat, Dokumen, Pesan Tamu	13
2.3.4	Teknik Pelaksanaan Pelayanan Informasi (<i>Information Procedures</i>)	13
2.4	Pengertian Informasi	
2.4.1	Pengertian Informasi Menurut Para Ahli	19
2.5	<i>Trainee</i>	
2.5.1	Pengertian <i>Trainee</i>	17
2.5.2	Pentingnya Pelatihan Bagi <i>Trainee</i>	17

BAB III DATA DAN PEMBAHASAN

3.1.	Data Obyek Penelitian	
3.1.1	Sejarah Hotel Holiday Inn Bandung	20
3.1.2	Organisasi Kantor Depan	
	A. Susunan Organisasi Kantor Depan	22
	B. Tugas dan Tanggung Jawab	22
3.1.3.	Fasilitas Hotel Holiday Inn Bandung	23
3.1.4	<i>Standard Operating Procedures (SOP)</i> Memberikan Informasi Kepada Tamu Di Bagian <i>Concierge</i> Hotel Holiday Inn Bandung.....	26
3.1.5	Peralatan Informasi Di Bagian Informasi Kantor Depan Hotel Holiday Inn Bandung	27

3.2	Pembahasan Hasil Penelitian	
3.2.1	Pembahasan Mengenai Pelaksanaan <i>Standard Operating Procedures (SOP)</i> Memberikan Informas Kepada Tamu Di Bagian <i>Concierge</i> Hotel Holiday Inn Bandung	28
3.2.2	Mengenai Kemampuan <i>Trainee</i> Dalam Pelaksanaan <i>Standard Operating Procedures (SOP)</i> Memberikan Informasi Kepada Tamu Di Bagian <i>Concierge</i> Hotel Holiday Inn Bandung	29
3.2.3	Pembahasan Mengenai Tanggapan Tamu Terhadap Pelayanan Informasi Yang Di Berikan Oleh Bagian <i>Concierge</i> Hotel Holiday Inn Bandung	32

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1.	Kesimpulan.....	34
4.2.	Saran.....	35

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN