

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	1
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Hotel.....	9
2.2 Klasifikasi Hotel	9
2.3 <i>Front Office</i>	11
2.3.1 <i>Fungsi Front Office Department</i>	12
2.3.2 <i>Peranan Front Office Department</i>	12
2.4 <i>Concierge</i>	13
2.5 <i>Front Desk Agent</i>	14
2.6 <i>Bellboy</i>	15
2.6.1 Standar Operasional Prosedur <i>Bellboy</i>	16
2.6.2 Menangani Barang Tamu <i>Group Check-in</i>	17
2.6.3 Menangani Barang Tamu <i>Check-out</i>	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21

3.2 Teknik Penentuan Informan	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.1 Studi Pustaka	25
3.3.2 Studi Lapangan	27
3.4 Uji Keabsahan Data	28
3.5 Teknik Analisa Data	29
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Profil Hotel	33
4.1.1 <i>Goal, Purpose, and Value</i>	34
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
4.1.3 Fasilitas Hotel	36
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	38
4.2.1 Standar operasional prosedur di departemen <i>Front Office</i> di Hyatt Regency Yogyakarta	38
4.2.1.1 Kebutuhan Perangkat Kerja.....	46
4.2.2 Penerapan standar operasional prosedur di departemen <i>Front Office</i> di Hyatt Regency Yogyakarta	50
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 KESIMPULAN.....	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN DAN DOKUMENTASI	58