

---



---

**DAFTAR ISI**

---

Table of Contents

**Contents**

LEMBAR PERSEMBAHAN.....	2
PERNYATAAN .....	4
KATA PENGANTAR.....	1
ABSTRAK .....	3
DAFTAR ISI.....	5
3.5.1 Lokasi Penelitian 17.....	6
4.1.1 Sejarah Patra Cirebon Hotel & Convention 19.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	8
BAB 1PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	2
1.4.2 Manfaat Praktis .....	3
BAB IIKAJIAN PUSTAKA .....	4
2.1 Pengertian Hotel .....	4
2.1.1 Klasifikasi Hotel .....	4
2.2 Pengertian Front Office Departement.....	6
2.2.1 Fungsi Front Office Department .....	6
2.2.2 Pengertian tamu VIP .....	7
2.3 Standar Operasional Prosedur ( SOP ) .....	8
2.3.1 Standar Operasional Prosedur Check In tamu VIP .....	8
BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN.....	9
3.2 Teknik Penentuan Informan .....	11
Tabel 3.1 Daftar Informan .....	12
<i>Sumber : Peneliti, 2022</i> .....	12

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.3.1	Studi Pustaka .....	12
3.3.2	Studi Lapangan.....	13
3.4	Teknik Analisa Data .....	14
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
3.5.1	Lokasi Penelitian .....	15
	Tabel 3.2 Waktu Penelitian .....	16
	<b><i>Sumber: Peneliti 2022</i></b> .....	<b>16</b>
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....		17
4.1.4	Fasilitas Patra Cirebon Hotel & Convention.....	20
4.1.5	Tugas dan Tanggung jawab.....	21
4.1.6	Alur Pekerjaan .....	23
4.2	Hasil Pembahasan .....	26
4.2.2	Proses Penanganan Check in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel .....	27
	<b><i>4.2.3 Tabel Analisis Data</i></b> .....	<b>28</b>
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		29
5.2	Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA.....		30
LAMPIRAN.....		31

2.1.1	Standar Operasional Prosedur Check In tamu VIP.....	9
BAB III	.....	10
METEDOLOGI PENELITIAN	.....	10
<b>3.1</b>	<b>Objek Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2</b>	<b>Teknik Penentuan Informan.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>13</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Studi Pustaka .....</b>	<b>13</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Studi Lapangan .....</b>	<b>15</b>
<b>3.4</b>	<b>Teknik Analisa Data .....</b>	<b>16</b>
<b>3.5</b>	<b>Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>17</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Lokasi Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Waktu Penelitian.....</b>	<b>17</b>
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	.....	19
<b>4.1</b>	<b>Profil Industri .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Sejarah Patra Cirebon Hotel &amp; Convention .....</b>	<b>19</b>
4.1.2	Front Office Departement .....	25
4.1.3	Struktur Organisasi Front Office Departement .....	26
	27	
4.1.4	Fasilitas Patra Cirebon Hotel & Convention.....	27
4.1.5	Tugas dan Tanggung jawab.....	28
4.1.6	Alur Pekerjaan .....	30
<b>4.2</b>	<b>Hasil Pembahasan .....</b>	<b>32</b>
4.2.1	Kategori tamu VIP di Patra Cirebon Hotel & Convention .....	32
4.2.2	Proses Penanganan Check in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel .....	33
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	.....	35

<i>5.1 Kesimpulan</i> .....	35
<i>5.2 Saran</i> .....	35