

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Formal	6
1.3.2 Tujuan Operasional	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Hotel	8
2.1.1 Klasifikasi Hotel	8
2.1.2 Jenis Tamu di Hotel	12
2.1.3 Struktur Organisasi di Hotel	13
2.2 Konsep Front Office	15
2.2.1 Pengertian Front Office	15
2.2.2 Fungsi Front Office	16
2.2.3 Peranan Front Office	17
2.2.4 Bagian-bagian Front Office	18
2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	19
2.3.1 Fungsi dan Manfaat Standar Operasional Prosedur	19

2.3.2 Prinsip Standar Operasional Prosedur	20
2.4 Pelayanan di Front Office	21
2.4.1 Prosedur Pelayanan Check In.....	22
2.4.2 Prosedur Pelayanan Check Out	27
2.5 Flight Delay Guest.....	31
2.6 Penelitian Terdahulu	32
2.7 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Jadwal Penelitian.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Pengumpulan Data Dengan Observasi	38
3.4.2 Pengumpulan Data Dengan Wawancara/Interview	38
3.4.3 Studi Dokumentasi	40
3.5 Teknik Sampling	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
3.6.1 Triangulasi	42
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Profil Singkat Nilai Springs Resort Hotel Malaysia.....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Nilai Springs Resort Hotel Malaysia.....	43
4.1.2 Fasilitas Nilai Springs Resort Hotel Malaysia	44
4.1.3 Struktur Organisasi Nilai Springs Resort Hotel Malaysia	45
4.1.4 Front Office Nilai Springs Resort Hotel Malaysia	45
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Check In dan Check Out di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia	48
4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Check In dan Check Out Flight Delay Guest di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78

5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83