
KATA PENGANTAR.....	1
ABSTRAK.....	3
ABSTRACT.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR LAMPIRAN.....	9
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 LATAR BELAKANG.....	10
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	16
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	16
1.3.1 Tujuan Formal.....	16
1.3.2 Tujuan Operasional.....	16
1.4 KEGUANAAN PENELITIAN.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis.	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 HOTEL.....	18
2.1.1 Definisi Hotel.....	18
2.1.2 Department Hotel	19
2.2 FRONT OFFICE.....	21
2.2.1 Bagian-Bagian Front Office	22
2.2.2 Fungsi Kerja Front Office	25
2.3 GUEST RELATION OFFICER (GRO).....	27
2.3.1 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Guest Relation Officer (GRO)</i>	27
2.3.2 Hubungan Kerja <i>Guest Relation Officer (GRO)</i>	28
2.3.3 Komunikasi GRO dengan Customer	29
2.4 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP).....	30
2.4.1 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)	31
2.4.2 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP).....	31
2.4.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	32
2.4.4 Jenis-Jenis SOP (Standar Operasional Prosedur).....	33
2.5 <i>JOB DESCRIPTION</i> DAN <i>WORKING PLAN</i>	34
2.5.1 Manfaat dan Tujuan <i>Job Description</i>	36
2.5.2 Elemen-elemen Deskripsi Pekerjaan (<i>Job Description</i>)	38
2.6 KERANGKA BERPIKIR.....	41
2.7 PENELITIAN TERDAHULU.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45

3.1	OBJEK PENELITIAN	45
3.2	METODE PENELITIAN	45
3.3	JADWAL PENELITIAN.....	47
3.4	TEKNIK SAMPLING.....	47
3.4.1	Sampling Snowball.....	49
3.5	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	49
3.5.1	Teknik Observasi.....	49
3.5.2	Teknik Wawancara.....	49
3.5.3	Studi Dokumentasi	50
3.6	TEKNIK ANALISIS DATA.....	50
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	PROFIL HOTEL	53
4.1.1	Sejarah singkat Hotel	53
4.1.2	Produk Hotel.....	55
4.2	DATA DAN PEMBAHASAN.....	62
4.2.1	Standar Operasional Prosedur <i>Guest Relation Officer</i> (GRO) Dalam Menangani Tiket Ferry Nirwana Gardens Hotel and Resort.....	62
4.2.2	Peranan <i>Guest Relation Officer</i> (GRO) Dalam Menangani Tiket Ferry Nirwana Gardens Hotel and Resort.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		72
5.1	KESIMPULAN.....	72
5.2	SARAN.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....		74
LAMPIRAN		77