

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PROYEK AKHIR

PERNYATAAN

KATA PENGANTAR	i
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.4.1 Kegunaan Penelitian	4
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	6
2.1 Tinjauan Umum Tentang Hotel	6
2.1.1 Definisi Hotel.....	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	8
2.1.3 Fasilitas Hotel.....	10
2.1.4 Bagian-bagian Hotel.....	12
2.2 Front Office.....	16
2.2.1 Organisasi Bagian <i>Front Office</i>	17
2.2.2 Sub-bagian <i>Front Office</i>	27
2.3 Guest Service Agent.....	29
2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Guest Service Agent (GSA)</i>	29
2.4 <i>Check-in</i>	30

2.4.1	Prosedur <i>Check-in</i>	30
2.4.2	Peralatan dan Perlengkapan <i>Check-in</i>	35
2.5	Penelitian Terdahulu	37
2.6	Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Objek Penelitian	39
3.2	Metode Penelitian	40
3.3	Jadwal Penelitian	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1	Observasi	41
3.4.2	Wawancara	42
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Tinjauan Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.1	Profil Bintang Lagoon Resort	46
4.1.2	Profil Nirwana Gardens Resort	47
4.1.3	Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Bintang Lagoon Resort	49
	4.1.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Organisasi <i>Front Office</i> Bintang Lagoon Resort 51	
4.1.4	Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Nirwanan Gardens Resort	56
	4.1.4.1 Tugas dan Tanggung Jawab Organisasi <i>Front Office</i> Nirwana Gardens Resort 58	
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.2.1	Pelaksanaan Registrasi Tamu di Bintang Lagoon Resort 2019	58
	4.2.1.1 Mozaic Ferry	63
	4.2.1.2 Bandar Bintang Telani (BBT)	64
	4.2.1.3 Tanjung Pinang	66

4.2.1.4 Proses Registrasi Tamu Grup Bintang Lagoon Resort.....	67
4.2.2 Perbedaan Proses Registrasi di Bintang Lagoon Resort 2019 dan Nirwana Gardens Resort 2019	69
4.2.2.1 Proses Registrasi Tamu Individu	69
4.2.2.2 Proses Registrasi Tamu Grup Nirwana Gardens Resort.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76