

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR GAMBAR..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKAN DAN KERANGKA BERFIKIR | 6 |
| 2.1 Hotel..... | 6 |
| 2.1.1 Pengartian Hotel | 6 |
| 2.1.2 Klasifikasi Hotel | 7 |
| 2.2 Front Office Department | 8 |
| 2.2.1 Fungsi <i>Front Office</i> | 9 |
| 2.2.2 Pengorganisasian <i>Front Office</i> | 9 |
| 2.3 Concierge..... | 11 |
| 2.3.1 Klasifikasi Concierge | 11 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 2.3.2 | Peralatan Concierge | 14 |
| 2.4 | Bellboy | 14 |
| 2.5 | Pengertian Peran | 15 |
| 2.6 | Pengertian Standar Operasional Procedure (SOP) | 15 |
| 2.7 | Pengertian Tamu Hotel..... | 16 |
| 2.7.1 | Jenis – Jenis Barang Bawaan Tamu | 17 |
| 2.8 | Penanganan Barang Bawaan | 20 |
| 2.9 | Kerangka Pemikiran..... | 22 |
| BAB III | METODELOGI PENELITIAN | 30 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 30 |
| 3.2 | Metode Penelitian | 30 |
| 3.3 | Jadwal Penelitian..... | 31 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data..... | 32 |
| BAB IV | DATA DAN PEMBAHASAN | 34 |
| 4.1 | Profil Hotel Hyatt Regency Yogyakarta | 34 |
| 4.1.1 | Struktur Organisasi Concierge Hotel Hyatt Regency Yogyakarta | 36 |
| 4.1.3 | Jumlah Karyawan Concierge Hotel Hyatt Regency Yogyakarta Tahun 2019 | 37 |
| 4.1.4 | Tugas dan Tanggung Jawab Bellboy | 37 |
| 4.2 | Data Dan Pembahasan..... | 39 |
| 4.2.1 | Peran <i>Bellboy</i> dalam menangani barang bawaan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta | 42 |
| 4.2.2 | Hambatan yang dihadapi oleh <i>Bellboy</i> dalam penanganan barang bawaan tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta..... | 51 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 56 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| 5.1 Kesimpulan | 56 |
| 5.2 Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
| LAMPIRAN | 60 |