

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	4
DAFTAR TABEL.....	5
BAB 1 PENDAHULUAN.....	6
1.1    Latar Belakang .....	6
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Tujuan Penelitian.....	9
1.4    Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1    Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2    Kegunaan Praktis .....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1    Hotel.....	11
2.1.1    Defisini Hotel .....	11
2.1.2    Klasifikasi Hotel.....	11
2.1.3    Departemen Hotel.....	12
2.2    Pastry Department .....	15
2.2.1    Pengertian Pastry .....	15
2.2.2    Pengertian Pastry Department.....	16

2.2.3	Tugas & Tanggung Jawab Pastry Department.....	16
2.3	Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	17
2.3.1	Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	17
2.3.2	Fungsi dan Manfaat SOP .....	18
2.3.3	Prinsip Pembuatan SOP .....	18
2.3.4	Standar Operasional Prosedur (SOP) Pastry Department.....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
3.1	Desain Penelitian .....	22
3.2	Teknik Penentuan Informan .....	22
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.4	Teknik Analisis Data.....	25
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.5.1	Lokasi Penelitian .....	27
3.5.2	Waktu Penelitian .....	27
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>28</b>
4.1	Profil Swissotel Jakarta PIK Avenue.....	28
4.1.1	Sejarah Swissotel .....	28
4.1.2	Produk dan Fasilitas Swissotel.....	30
4.1.3	Stuktur Organisasi Swissotel .....	38
4.1.4	Pastry Department Swissotel .....	39
4.2	Hasil Pembahasan .....	40
4.2.1	Standar Operasional Prosedur (SOP) Dapur Pastry di Swissotel Jakarta PIK Avenue .....	40

4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dapur Pastry di Swissotel Jakarta PIK Avenue .....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		57
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN .....		61