

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	
PERNYATAAN.....	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Hotel	8
2.1.1 Klasifikasi Hotel	8
2.1.2 Departemen di Hotel.....	12
2.2 <i>Front Office</i>	14
2.2.1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	14

2.2.2	Bagian-bagian di <i>Front Office</i>	15
2.2.3	Pentingnya Aktivitas <i>Front Office</i> Hotel	16
2.2.4	Operasional <i>Front Office</i> di Hotel	17
2.3	<i>Guest Service Agent</i>	18
2.3.1	Tugas dan Tanggung Jawab GSA	18
2.3.2	Kerjasama GSA dengan Departemen Lain	20
2.3.3	Keahlian dan Kemampuan yang Harus Dimiliki GSA	20
2.4	SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>)	21
2.4.1	Tujuan dan Fungsi Pembuatan SOP	21
2.4.2	SOP <i>Guest Service Agent</i> di Hotel	22
2.5	Peran	25
2.5.1	Peran <i>Front Office</i>	26
2.5.2	Peran GSA (<i>Guest Service Agent</i>)	27
2.5.3	Peran Strategis SOP bagi Perusahaan	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Objek Penelitian	29
3.2	Metode Penelitian	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.4	Uji Keabsahan Data	31
3.5	Tenik Analisis Data	31
3.5.1	Analisis Sebelum Lapangan	32
3.5.2	Analisis Data di Lapangan Model Miles dan Huberman	32
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.6.1	Lokasi Penelitian	33

3.6.2	Waktu Penelitian.....	33
BAB IV PEMBAHASAN		35
4.1	Profil Hilton Bandung	35
4.1.1	Fasilitas Hilton Bandung.....	35
4.1.2	Struktur Organisasi Hilton Bandung.....	41
4.1.3	<i>Front Office</i> Hilton Bandung.....	41
4.2	Hasil Pembahasan	43
4.2.1	SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) GSA (<i>Guest Service Agent</i>) di Hilton Bandung.....	43
4.2.2	Peran GSA (<i>Guest Service Agent</i>) dalam melaksanakan SOP di Hilton Bandung	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	61
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	61
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN		67