

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	2
1.4.2 Manfaat Praktis	3
BAB IIKAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Pengertian Hotel	4
2.1.1 Klasifikasi Hotel	4
2.2 Pengertian Front Office Departement	6
2.2.1 Fungsi Front Office Department	6
2.2.2 Pengertian tamu VIP	7
2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	8
2.3.1 Standar Operasional Prosedur Check In tamu VIP	8
BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN.....	9
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	11
Tabel 3.1 Daftar Informan	12
<i>Sumber : Peneliti, 2022.....</i>	<i>12</i>
3.3 Teknik Pengumpulan Data	12
3.3.1 Studi Pustaka	12
3.3.2 Studi Lapangan.....	13

3.4	Teknik Analisa Data	14
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.5.1	Lokasi Penelitian	15
	Tabel 3.2 Waktu Penelitian	16
	<i>Sumber: Peneliti 2022</i>	16
	BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	17
4.1.4	Fasilitas Patra Cirebon Hotel & Convention	20
4.1.5	Tugas dan Tanggung jawab	21
4.1.6	Alur Pekerjaan	23
4.2	Hasil Pembahasan	26
4.2.2	Proses Penanganan Check in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel	27
	BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.2	Saran	29
	DAFTAR PUSTAKA	30
	LAMPIRAN	31