

## DAFTAR ISI

---

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	3
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.4    Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1    Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2    Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB 2KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
21    Pengertian Hotel.....	5
2.1.2    Klasifikasi Hotel.....	5
22    Pengertian Front Office Departemen.....	7
23    Standar Operasional Prosedur (SOP).....	8
2.3.1    Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur.....	8
24    Reservasi.....	9
2.4.1    Jenis – Jenis Reservasi.....	9
25    Online Travel Agent.....	9
<b>BAB 3METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>11</b>
3.1    Objek Penelitian.....	11
3.2    Teknik penentuan Informan.....	12
3.3    Teknik Pengumpulan Data.....	14
3.3.1    Studi Pustaka.....	14
1.    Tinjauan Pustaka.....	14
3.3.2    Studi Lapangan.....	15
2.    Wawancara.....	15
3.    Dokumentasi.....	16

3.4	Uji Keabsahan Data .....	16
3.5	Teknik Analisa Data .....	17
1.	Pengumpulan Data .....	18
2.	Reduksi Data.....	18
3.	Penyajian Data .....	18
4.	Penarikan Kesimpulan .....	18
5.	Evaluasi .....	18
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	19
3.6.2	Waktu Penelitian .....	19
3.7	Waktu Penelitian .....	19
<b>BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>21</b>
4.1	Profil Hotel .....	21
4.1.1	Profil Le Dian Hotel and Cottage .....	21
4.1.2	Struktur Organisasi Front Office Le Dian Hotel and Cottages .....	22
4.1.3	Fasilitas Le Dian Hotel and Cottage .....	22
1.	Restaurant/coffe shop.....	27
2.	Swimming pool.....	28
3.	Spa Dan Gym.....	28
4.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab.....	29
1.	Reception .....	29
Tugas Receptionist Le Dian Hotel and Cottage.....		30
Afternoon Shift (15.00 - 23.00).....		30
2.	Reservation .....	31
Tugas Reservation Le Dian Hotel and Cottage :		31
1.	Telepon Operator .....	32
Tugas Telepon Operator Le Dian Hotel and Cottage :		32
4.2	Data dan Pembahasan .....	32
4.2.1.1	Langkah – langkah Standart Operasional Prosedure (SOP) Reservasi Le Dian Hotel and Cottage .....	33
2.	Cara pengisian Reservation Card.....	33
3.	Konfirmasi Pemesanan .....	34
4.2.2	Proses penanganan Reservasi Online Travel Agent di Le Dian Hotel andCottage .....	35
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>37</b>
5.1	Kesimpulan .....	37
5.2	Saran .....	37
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>39</b>