

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Hotel	5
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	5
2.2 Pengertian <i>Front Office</i> Departemen.....	7
2.2.1 Pengertian <i>Front Office Department</i>	8
2.2.3 Fungsi <i>Front Office Department</i>	8
2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	9
2.3.1 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur	9
2.3.2 Manfaat Standar Operasional Prosedur.....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	11
3.1 Objek Penelitian	11
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	13
3.3 Teknik Pengumpulan Data	15
3.3.1 <i>Studi Pustaka</i>	15

3.3.2 Studi Lapangan	16
3.4 Teknik Analisis Data.....	17
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	19
3.5.2 Waktu Penelitian	19
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Profil The Trans Luxury Hotel Bandung.....	20
4.1.1 Produk Hotel.....	20
4.1.2 Struktur Organisasi Institusi	25
4.1.3 Struktur Organisasi Front Office Department	25
4.1.4 Tugas dan tanggung jawab Telepon Operator	25
4.2 Hasil Pembahasan	28
4.2.1 Standar Operasional Prosedur Telepon Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung	28
4.2.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur Telepon Operator Upaya menimalisir kesalahan yang terjadi	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
DAFTAR LAMPIRAN	53