

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN.....	<i>i</i>
LEMBAR PENGESAHAN	<i>i</i>
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING LAPANGAN MAGANG	<i>ii</i>
KATA PERNYATAAN	<i>iii</i>
KATA PENGANTAR	<i>iv</i>
ABSTRAK	<i>v</i>
ABSTRACT.....	<i>vi</i>
DAFTAR ISI.....	<i>vii</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>i</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>i</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>1</i>
BAB I PENDAHULUAN	<i>2</i>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Penjadwalan Kerja.....	4
BAB II PROFIL ORGANISASI.....	<i>6</i>
2.1 Kajian Teori	6
2.1.1 Grand Teori: Kualitas Pelayanan Modern	6
2.1.2 Middle Teori: Keterlibatan Konsumen	6
2.1.3 Applied Teori: On-the-job Training	6
2.2 Deskripsi Organisasi	7
2.2 Struktur Organisasi dan Tata Kelola	9
2.2.1 Struktur Organisasi	9

2.2.2 Divisi Kerja	13
2.2.3 Hubungan Kerja Sama dengan Departemen Lain	15
2.2.4 Lingkup Pelayanan.....	17
2.3 Deskripsi Pekerjaan	18
BAB III ANALISIS PEKERJAAN	24
3.1 Analisis Sistem	24
3.1.1 Gambar Sistem Saat Ini	24
3.1.2 Pengembangan Sistem	25
3.2 Kualitas/Kinerja Sistem.....	26
3.3 Kebutuhan Perangkat Kerja	26
3.3.1 Pengembangan Sistem.....	28
3.3.2 Implementasi Sistem	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 SOP (Standard Operating Procedure) pada Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya	30
4.2 Peran Divisi Executive Lounge dalam Operasional JW Marriott Hotel Surabaya.....	35
4.3 Tantangan yang Dihadapi dalam Operasional Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya	37
BAB V PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	48