

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Hotel	6
2.1.1 Definisi Hotel	6
2.1.2 Struktur Organisasi dan Departemen Hotel	9
2.2 Housekeeping	12
2.2.1 Pengertian Housekeeping	12
2.2.2 Seksi-seksi di Dalam Departemen Housekeeping	13
2.2.3 Room Attendant	18
2.3 Standar Operasional Prosedur	21
2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur	21
2.3.2 Fungsi Standar Operasional Prosedur	21
2.3.3 Tujuan Standar Operasional Prosedur	22
2.3.4 Kegunaan Standar Operasional Prosedur	22
2.3.5 Kendala Menjalankan Standar Operasional Prosedur	23

2.3.6	Prinsip-prinsip Standar Operasional Prosedur.....	24
2.4	Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant	25
2.4.1	Peraturan Sebelum Bekerja	25
2.4.2	Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar	27
2.5	Manajemen Sumber Daya Manusia	35
2.5.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	35
2.5.2	Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	36
2.5.3	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	38
2.5.4	Kebijakan dan Kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia	39
2.6	Produktivitas Kerja	39
2.6.1	Sumber Produktivitas Kerja.....	40
2.6.2	Prinsip-Prinsip Produktivitas Kerja	41
2.6.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja.....	42
2.6.4	Faktor-Faktor yang Menentukan Produktivitas Kerja.....	43
2.7	Kinerja.....	45
2.7.1	Pengertian Kinerja	45
2.7.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	45
2.7.3	Penilaian Kinerja	46
2.7.4	Tujuan Penilaian Kinerja	47
2.7.5	Manfaat Penilaian Kinerja	48
2.7.6	Upaya Peningkatan Kinerja	50
2.7.7	Beban Kerja	51
2.8	Penelitian Terdahulu	52
2.9	Kerangka Pemikiran.....	53
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN.....	55
3.1	Objek Penelitian.....	55
3.2	Metode Penelitian	56
3.3	Jadwal Penelitian.....	57
3.4	Teknik Sampling	58
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5.1	Sumber Data	58

3.5.2	Observasi	59
3.5.3	Wawancara	61
3.6	Teknik Analisa Data.....	62
3.7	Triangulasi Data.....	63
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Profil Hotel.....	64
4.1.1	Sejarah Hotel Santika Sukabumi	64
4.1.2	Produk Hotel.....	65
4.1.3	Struktur Organisasi Hotel	68
4.1.4	Struktur Organisasi Housekeeping	69
4.2	Hasil Penelitian	71
4.2.1	Penerapan Standar Operasional Prosedur <i>Room Attendant</i> di Hotel Santika Sukabumi.....	71
4.2.2	Kinerja <i>Room Attendant</i> di Hotel Santika Sukabumi	78
4.2.3	Upaya Meningkatkan Kinerja <i>Room Attendant</i> di Hotel Santika Sukabumi	89
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran.....	94
	DAFTAR PUSTAKA	95
	LAMPIRAN.....	99