

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>10</b>
1.1    LATAR BELAKANG .....	10
1.2    RUMUSAN MASALAH .....	13
1.3    TUJUAN PENELITIAN.....	13
1.3.1 <i>Tujuan Formal</i> .....	13
1.3.2 <i>Tujuan Operasional</i> .....	13
1.4    MANFAAT PENELITIAN.....	13
1.5    MANFAAT TEORITIS .....	14
1.6    MANFAAT PRAKTIS .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1    HOTEL .....	15
2.1.1 <i>Definisi Hotel</i> .....	15
2.1.2 <i>Department Hotel</i> .....	15
2.2    FRONT OFFICE .....	17
2.2.1 <i>Bagian-Bagian Front Office</i> .....	18
2.3    RECEPTION .....	20
2.3.1 <i>Tugas Dan Tanggung Jawab Reception</i> .....	20
2.3.2 <i>Hubungan Kerja Reception</i> .....	21
2.3.3 <i>Komunikasi Reception dengan Reservasi</i> .....	22
2.4    STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP).....	22
2.4.1 <i>Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)</i> .....	23
2.4.2 <i>Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)</i> .....	24
2.4.3 <i>Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)</i> .....	24
2.5    PENGERTIAN EFEKTIVITAS.....	25
2.5.1 <i>Indikator Efektivitas</i> .....	26
2.6    PERANAN .....	26
2.7    PENELITIAN TERDAHULU .....	27
2.8    KERANGKA BERPIKIR .....	29

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 OBJEK PENELITIAN .....	31
3.2 METODE PENELITIAN .....	31
<b>3.3 TEKNIK SAMPLING.....</b>	<b>32</b>
3.3.1 <i>Sampling Purposive</i> .....	33
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	33
3.4.1 <i>Teknik Observasi</i> .....	33
3.4.2 <i>Teknik Wawancara</i> .....	33
3.4.3 <i>Studi Dokumentasi</i> .....	33
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA .....	34
3.5.1 <i>Triangulasi</i> .....	34
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 PROFIL HOTEL .....	35
4.1.1 <i>Gambaran Umum Hotel</i> .....	35
4.1.2 <i>Produk dan Fasilitas Hotel</i> .....	37
4.1.3 <i>Departemen Front Office</i> .....	43
4.2 PEMBAHASAN .....	48
4.2.1 <i>Peranan Receptionist Dalam Menangani Pemesanan Ferry In House Guest di Bintang Lagoon Resort</i> .....	49
4.2.2 <i>Efektivitas Standar Operasional Prosedur Dalam Menangani Pemesanan Ferry In House Guest di Bintang Lagoon Resort</i> .....	60
<b>BAB V DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 KESIMPULAN .....	68
5.2 SARAN .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>