

## DAFTAR ISI

---

<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>.....</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1 <i>Latar Belakang</i> .....	3
1.2 <i>Rumusan Masalah</i> .....	6
1.3 <i>Tujuan Penelitian</i> .....	7
1.4 <i>Kegunaan Penelitian</i> .....	7
1.4.1 <i>Kegunaan Teoritis</i> .....	7
1.4.2 <i>Kegunaan Praktis</i> .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR .....</b>	<b>9</b>
2.1 <i>Hotel</i> .....	9
2.1.1 <i>Definisi Hotel</i> .....	9
2.1.2 <i>Struktur Organisasi &amp; Departemen Hotel</i> .....	11
2.2 <i>Room Division</i> .....	14
2.2.1 <i>Pengertian Front Office</i> .....	14
2.2.1.1 <i>Prosedur Check-in</i> .....	15
2.2.2 <i>Pengertian Housekeeping</i> .....	17
2.2.2.1 <i>Prosedur Pembersihan Kamar</i> .....	18
2.3 <i>Standar Operasional Prosedur (SOP)</i> .....	23
2.3.1 <i>Tujuan dari Standar Operasional Prosedur</i> .....	24
2.4 <i>Protokol Kesehatan COVID-19</i> .....	25
2.4.1 <i>Panduan Protokol Kesehatan COVID-19 umum/manajemen tata kelola</i> .....	25

2.4.2	Panduan Protokol Kesehatan COVID-19 khusus Alur pelayanan Hotel .....	26
2.5	<i>Protokol Kesehatan Covid-19 Front Office</i> .....	26
2.6	<i>Protokol Kesehatan Covid-19 Housekeeping</i> .....	27
2.7	<i>Penelitian Terdahulu</i> .....	28
2.8	<i>Kerangka Berpikir</i> .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	<i>Objek penelitian</i> .....	32
3.2	<i>Metode penelitian</i> .....	33
3.3	<i>Jadwal Penelitian</i> .....	33
3.4	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	33
3.4.1	Wawancara .....	33
3.4.2	Observasi .....	34
3.4.3	Studi Pustaka .....	34
3.4.4	Dokumen .....	34
3.4.5	Triangulasi .....	34
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
4.1	<i>Profil Hotel</i> .....	35
4.1.1	Sejarah Patra Comfort Bandung .....	35
4.1.2	Produk Patra Comfort Bandung .....	36
4.1.3	Struktur Organisasi Patra Comfort .....	42
4.1.4	Struktur Organisasi Front Office & Housekeeping .....	43
4.2	<i>Hasil Penelitian</i> .....	44
4.2.1	Penerapan <i>Standar Operasional Prosedur Check-in &amp; Pembersihan kamar</i> selama pandemi Covid-19 di Patra Comfort Bandung .....	44
4.2.1.1	Standar Operasional Prosedur Check-In sebelum terjadinya pandemi Covid-19	45
4.2.1.2	Standar Operasional Prosedur Check-In pada saat pandemi Covid-19 .....	45
4.2.1.3	Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar sebelum Covid-19 .....	46
4.2.1.4	Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar selama Pandemi Covid-19	47
4.2.2	Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel untuk mencegah dan mengendalikan Covid-19 dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur Check-in dan Pembersihan kamar selama Covid-19 di Patra Comfort Bandung .....	49
4.2.3	Pendapat Karyawan mengenai Standar Operasional Prosedur Check-in & Pembersihan Kamar selama pandemi Covid-19 di Patra Comfort Bandung .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>54</b>
5.1	<i>Kesimpulan</i> .....	54

5.2	<i>Saran</i> .....	55
	<b>DAFTAR PUSTKA</b> .....	<b>56</b>
	<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>58</b>