

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	4
DAFTAR TABEL.....	5
BAB 1 PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Hotel.....	11
2.1.1 Defisini Hotel	11
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	11
2.1.3 Departemen Hotel.....	12
2.2 Pastry Department	15
2.2.1 Pengertian Pastry	15
2.2.2 Pengertian Pastry Department.....	16

2.2.3	Tugas & Tanggung Jawab Pastry Department.....	16
2.3	Standar Operasional Prosedur (SOP)	17
2.3.1	Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	17
2.3.2	Fungsi dan Manfaat SOP	18
2.3.3	Prinsip Pembuatan SOP	18
2.3.4	Standar Operasional Prosedur (SOP) Pastry Department.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Desain Penelitian	22
3.2	Teknik Penentuan Informan.....	22
3.3	Teknik Pengumpulan Data	24
3.4	Teknik Analisis Data.....	25
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.5.1	Lokasi Penelitian	27
3.5.2	Waktu Penelitian	27
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Profil Swissotel Jakarta PIK Avenue.....	28
4.1.1	Sejarah Swissotel	28
4.1.2	Produk dan Fasilitas Swissotel.....	30
4.1.3	Stuktur Organisasi Swissotel	38
4.1.4	Pastry Department Swissotel	39
4.2	Hasil Pembahasan	40
4.2.1	Standar Operasional Prosedur (SOP) Dapur Pastry di Swissotel Jakarta PIK Avenue	40

4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dapur Pastry di Swissotel Jakarta PIK Avenue	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN		61