

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian <i>Front Office</i>	7
2.2 Seksi-seksi Kantor Depan Hotel	7
2.3 Peran <i>Front Office</i>	9
2.4 Fungsi <i>Front Office</i>	11
2.5 Sistem Operasional <i>Front Office</i>	13

2.6	Pengertian <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	14
2.7	Tujuan dan Fungsi <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	17
BAB III		19
METODE PENELITIAN		19
3.1	Desain Penelitian.....	19
3.2	Teknik Penentuan Informan.....	21
3.3	Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1	Studi Pustaka	22
3.3.2	Studi Lapangan.....	23
3.4	Uji Keabsahan Data	25
3.5	Teknik Analisa Data	26
3.5.1	Reduksi data.....	26
3.5.2	Display data.....	26
3.5.3	Verifikasi data	27
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.6.1	Lokasi Penelitian	27
3.6.2	Waktu Penelitian.....	28
BAB IV.....		30
METODE PENELITIAN		30
4.1	Profil Hotel	30
4.2	Hasil Pembahasan	32
4.2.1	Standar Operasional Prosedur Check in dan Check out	32
4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur	34
BAB 5.....		37
KESIMPULAN DAN SARAN.....		37
5.1	Kesimpulan.....	37

5.2	Saran	38
	DAFTAR PUSTAKA	39
	LAMPIRAN	40