

DAFTAR ISI

Table of Contents

Contents

LEMBAR PERSEMBAHAN.....	2
PERNYATAAN	4
KATA PENGANTAR.....	1
ABSTRAK	3
DAFTAR ISI.....	5
3.5.1 Lokasi Penelitian 17.....	6
4.1.1 Sejarah Patra Cirebon Hotel & Convention 19.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	8
BAB 1PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	2
1.4.2 Manfaat Praktis	3
BAB IIKAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Pengertian Hotel	4
2.1.1 Klasifikasi Hotel	4
2.2 Pengertian Front Office Departement.....	6
2.2.1 Fungsi Front Office Department	6
2.2.2 Pengertian tamu VIP	7
2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	8
2.3.1 Standar Operasional Prosedur Check In tamu VIP	8
BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN.....	9
3.2 Teknik Penentuan Informan	11
Tabel 3.1 Daftar Informan	12
<i>Sumber : Peneliti, 2022</i>	12

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.3.1	Studi Pustaka	12
3.3.2	Studi Lapangan.....	13
3.4	Teknik Analisa Data	14
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
3.5.1	Lokasi Penelitian	15
	Tabel 3.2 Waktu Penelitian	16
	<i>Sumber: Peneliti 2022</i>	16
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....		17
4.1.4	Fasilitas Patra Cirebon Hotel & Convention.....	20
4.1.5	Tugas dan Tanggung jawab.....	21
4.1.6	Alur Pekerjaan	23
4.2	Hasil Pembahasan	26
4.2.2	Proses Penanganan Check in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel	27
	<i>4.2.3 Tabel Analisis Data</i>	28
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		29
5.2	Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA.....		30
LAMPIRAN.....		31

2.1.1	Standar Operasional Prosedur Check In tamu VIP.....	9
BAB III	10
METEDOLOGI PENELITIAN	10
3.1	Objek Penelitian.....	10
3.2	Teknik Penentuan Informan.....	12
3.3	Teknik Pengumpulan Data	13
3.3.1	Studi Pustaka	13
3.3.2	Studi Lapangan	15
3.4	Teknik Analisa Data	16
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.5.1	Lokasi Penelitian.....	17
3.5.2	Waktu Penelitian.....	17
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	19
4.1	Profil Industri	19
4.1.1	Sejarah Patra Cirebon Hotel & Convention	19
4.1.2	Front Office Departement	25
4.1.3	Struktur Organisasi Front Office Departement	26
	27	
4.1.4	Fasilitas Patra Cirebon Hotel & Convention.....	27
4.1.5	Tugas dan Tanggung jawab.....	28
4.1.6	Alur Pekerjaan	30
4.2	Hasil Pembahasan	32
4.2.1	Kategori tamu VIP di Patra Cirebon Hotel & Convention	32
4.2.2	Proses Penanganan Check in tamu VIP di Patra Cirebon Hotel	33
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	35

<i>5.1 Kesimpulan</i>	35
<i>5.2 Saran</i>	35