

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Batasan Masalah.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	15
2.2 <i>Front Office</i> Departemen.....	15
2.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Office</i> Departemen.....	16
2.2.2 Peranan <i>Front Office</i> Departemen	17
2.2.3 Fungsi <i>Front Office</i> Departemen	17
2.2.4 Bagian <i>Front Office</i> Departemen	18
2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	19
2.4 Kinerja.....	19
2.4.1 Pengukuran Kinerja	20
2.4.2 Tujuan Penilaian Kinerja	21
2.5 Optimalisasi Kinerja	23
2.6 Orisinalitas Penelitian	27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Jenis dan sumber data Data.....	32

3.4 Instrumen Penelitian	33
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data	38
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Profile Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman	40
4.1.1 Produk Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman	42
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel	50
4.1.3 Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i>	53
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Kinerja Karyawan pada Departemen <i>Front Office</i> di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman	54
4.2.2 Optimalisasi Kinerja Karyawan pada Departemen <i>Front Office</i> di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman	71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	78