

DAFTAR ISI

	halaman
Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Sistematikan Penulisan	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pengertian <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i>	14
2.2.2 Tujuan dari Penerapan <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i> ...	15
2.2.3 Fungsi <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i>	17
2.2.4 Manfaat <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i>	18
2.2.5 Cara Pembuatan <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i>	19
2.2.6 Pelaksanaan dan Pengembangan <i>SOP</i>	20
2.3 Kerangka Pemikiran	23

III. METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Terminologi	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3 Metode Analisis Data	29
IV. PEMBAHASAN	30
4.1 Tinjauan Umum	30
4.1.1 Sejarah Hotel Bumi Surabaya	30
4.1.2 Jumlah kamar Hotel Bumi Surabaya	32
4.1.3 Fasilitas Hotel	33
4.1.4 Struktur Organisasi Hotel Bumi Surabaya	38
4.1.5 Struktur Organisasi Club Olympia	39
4.1.6 <i>Job Description</i> Club Olympia	39
4.2 Presentasi Hasil	42
4.2.1 Club Olympia	42
4.2.2 Keanggotaan (<i>Membership</i>)	45
4.2.3 Operasional Proses Pelayanan	47
4.2.4 Club Olympia Check List	48
4.2.5 <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i> di Club Olympia	50
4.2.6 Penerapan <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i>	54
V. SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran-saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1 Kerangka pemikiran	23
Gambar 2 Struktur Organisasi Hotel	38
Gambar 3 Struktur Organisasi Departemen	39
Gambar 4 <i>Membership Rate</i>	46