

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
KATA PENGANTAR .....	i
UCAPAN TERIMA KASIH .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian ... ..	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Batasan Masalah .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Pengertian Hotel .....	8
2.2.2 Departemen yang ada di Hotel .....	8
2.2.3 Food and Beverage Departemen .....	11
2.2.4 Pengertian Restoran .....	12
2.2.5 Klasifikasi Restoran .....	13
2.2.6 Jenis-jenis Restoran .....	16
2.2.7 Job Discription yang ada di Restoran .....	19
2.2.8 Syarat dan Sifat Seorang Petugas Restoran yang baik .....	20
2.2.9 Waiter/ss Appearance atau Grooming .....	23
2.2.10 Beberapa hal yang Perlu diperhatikan waktu bekerja di Restoran .....	24
2.2.11 Personal Approach seorang Waiter/ss dengan Tamu.....	25
2.2.12 Teknik Berbicara dengan Tamu .....	26
2.2.13 Hubungan Dengan Tamu .....	27
2.2.14 Langkah-langkah Menghadapi problem solving .....	27
2.2.15 Pengertian Kompetensi .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28

BAB III	METODOLOGI .....	29
	3.1 Terminologi .....	29
	3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	30
	3.2.1 Jenis Data .....	30
	3.2.2 Sumber Data .....	30
	3.2.3 Metode Pengambilan Data .....	30
	3.3 Metode Analisis Data .....	31
BAB IV	PEMBAHASAN .....	32
	4.1 Tinjauan Umum .....	32
	4.1.1 Sejarah Weta International Hotel .....	32
	4.1.2 Fasilitas Hotel .....	33
	4.1.3 Klasifikasi Weta International Hotel .....	35
	4.1.4 Struktur Organisasi Weta International Hotel.....	36
	4.2 Tinjauan Khusus .....	37
	4.2.1 Sekilas tentang Cafe Umbulan .....	37
	4.2.2 Restoran Equipment dan Material .....	37
	4.2.3 Fasilitas yang dimiliki Cafe Umbulan .....	40
	4.2.4 Struktur Organisasi F & B Service Weta International Hotel ..	41
	4.2.5 Job Discription .....	42
	4.2.6 Standart Operasional Prosedur .....	43
	4.2.7 Lay Out .....	46
	4.2.8 Standart Kompetensi yang harus dimiliki seorang Waiter/ss Cafe Umbulan Weta International Hotel .....	47
	4.2.9 Permasalahan yang timbul .....	47
	4.2.10 Upaya yang dilakukan untuk mengatasi Permasalahan yang ada di Cafe Umbulan .....	48
	4.2.11 Presentasi hasil .....	49
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN .....	51
	5.1 Simpulan .....	51
	5.2 Saran .....	51
	DAFTAR PUSTAKA .....	53
	BIODATA .....	54
	LAMPIRAN	