

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBARAN PERNYATAAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hotel.....	5
B. <i>Front Office Department</i>	11
C. <i>Bellboy</i>	13
D. Standar Operasional Prosedur.....	14

BAB III PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum	29
B. Pembahasan.....	44

C. Kendala dan Solusi	51
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Program Kerja Singgasana Hotel Surabaya	30
Gambar 3.2 Logo Singgasana Hotel Surabaya	31
Gambar 3.3 Singgasana Hotel Surabaya	31
Gambar 3.4 Dharmawangsa <i>Restaurant</i>	32
Gambar 3.5 Angsana <i>Terrace & Pasar Rakyat</i>	33
Gambar 3.6 <i>W'ant Cafe</i>	33
Gambar 3.7 Padi <i>Terrace & Pool Table</i>	34
Gambar 3.8 Kolam Renang.....	35
Gambar 3.9 <i>Fitness Centre, Massage & Spa</i>	35
Gambar 3.10 <i>Cake Corner</i>	36
Gambar 3.11 <i>Drugstore</i>	36
Gambar 3.12 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tanda terima barang	55
Lampiran 2 <i>Transportation Request Form</i>	55
Lampiran 3 <i>Luggage Storage Tag</i>	56
Lampiran 4 <i>Disclaimer Letter</i>	56
Lampiran 5 <i>Baggage Storage Receipt</i>	57
Lampiran 6 <i>Letter of Bicycle</i>	57
Lampiran 7 <i>Bell Boy Control Sheet Check In Check Out</i>	58
Lampiran 8 <i>Key Tag</i>	58