

DAFTAR ISI

COVER

COVER DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	2
C. Tujuan penulisan.....	2
D. Manfaat penulisan	3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hotel.....	4
B. Jenis-jenis hotel.....	5
C. Jenis-jenis kamar.....	9

D. <i>Front Office Department</i>	10
E. Hubungan kerja sama <i>Front office hotel dengan departemen lain</i>	15
F. Prosedur <i>Check-in</i>	18
G. Prosedur <i>Check-out</i>	23
H. Bellboy.....	24
I. Penanganan barang bawaan tamu <i>check-in</i>	25
J. Penanganan barang bawaan tamu <i>check-out</i>	27
K. Penanganan penyimpanan barang bawaan tamu.....	29

BAB III PEMBAHASAN

A. Tinjauan umum.....	31
1. Sejarah perusahaan.....	31
2. Visi dan misi perusahaan.....	33
3. Bidang usaha.....	34
B. Pembahasan.....	55
1. Standar penanganan barang bawaan tamu individu (<i>check-in</i>).....	56
2. Standar penanganan barang bawaan tamu individu (<i>check-out</i>).....	58
3. Standar penanganan barang bawaan tamu rombongan (<i>check-in</i>).....	59
4. Standar penanganan barang bawaan tamu rombongan (<i>check-out</i>)....	61
5. Standar penanganan barang bawaan tamu pindah kamar.....	62
6. Standar penanganan barang bawaan tamu yang dititipkan.....	63
C. Kendala dan solusi.....	65

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan..... 67

B. Saran..... 67

DAFTAR PUSTAKA..... 68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Singgasana Hotel Surabaya.....	34
Gambar 3.2 Program kerja Singgasana Hotel Surabaya.....	35
Gambar 3.3 <i>Superior twin</i>	38
Gambar 3.4 <i>Superior king</i>	38
Gambar 3.5 <i>Deluxe king</i>	39
Gambar 3.6 <i>Deluxe twin</i>	39
Gambar3.7 <i>Executive deluxe twin</i>	40
Gambar 3.8 <i>Executive deluxe king</i>	40
Gamabr 3.9 <i>Executive suite king</i>	41
Gambar 3.10 <i>The villa king and twin room</i>	41
Gambar 3.11 <i>Dharmawangsa restaurant</i>	42
Gambar 3.12 <i>Amandaru restaurant</i>	42
Gambar 3.13 <i>Poolside bar</i>	43
Gamabr 3.14 <i>Padi terrace and billiard table</i>	44
Gambar 3.15 <i>Angsana terrace dan pasar rakyat</i>	45
Gambar 3.16 <i>Cake corner</i>	45
Gambar 3.17 <i>W'ant cafe</i>	46
Gambar 3.18 <i>Swimming pool</i>	47
Gambar 3.19 <i>Fitness, massage and spa</i>	47
Gambar 3.20 <i>Gamelan</i>	48

Gambar 3.21 <i>camping ground</i>	48
Gambar 3.22 <i>Souvenir store</i>	49
Gambar 3.23 Rincian <i>meeting room</i>	50
Gambar 3.24 Struktur organisasi <i>Front Office</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Transportation request form</i>	70
Lampiran 2 <i>Luggage storage tag</i>	70
Lampiran 3 <i>Disclaimer letter</i>	71
Lampiran 4 <i>Baggage storage receipt</i>	71
Lampiran 5 <i>Letter of bicycle</i>	72
Lampiran 6 <i>Key tag</i>	72
Lampiran 7 <i>Bellboy control sheet check-in and check-out</i>	73
Lampiran 8 Tanda terima barang.....	73
Lampiran 9 Kartu bimbingan Tugas Akhir.....	74