

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	2
C. Tujuan penulisan.....	2
D. Manfaat penulisan .....	2
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Hotel.....	3
B. Klasifikasi hotel.....	3
C. <i>Front Office Department</i> .....	7
D. <i>Bellboy</i> .....	8
E. Standar Operasional Prosedur.....	9
F. Standar Operasional Prosedur <i>Bellboy</i> .....	10

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Tinjauan umum.....	16
1. Profil Perusahaan.....	16
2. Fasilitas Hotel.....	19
3. Tugas dan tanggung jawab <i>Front Office Department</i> .....	24
B. Pembahasan.....	27
C. Kendala dan solusi.....	34

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	35
B. Saran.....	35

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>36</b>
----------------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Santika Indonesia.....	16
Gambar 1.2 Kampi Hotel Surabaya .....	18
Gambar 1.3 <i>Champs Room Hollywood</i> .....	19
Gambar 1.4 <i>Champs Room Twin</i> .....	19
Gambar 1.5 <i>Champs Room Park View</i> .....	20
Gambar 1.6 <i>Restaurant Aps3</i> .....	20
Gambar 1.7 <i>Solution Room</i> .....	21
Gambar 1.8 <i>Fiesta Hall</i> .....	22
Gamabr 1.9 <i>Sweat Up Gym</i> .....	23
Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> .....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Luggage Tag</i> .....	37
Lampiran 2 <i>Disclaimer Form</i> .....	38
Lampiran 3 <i>Luggage Store</i> .....	38
Lampiran 4 Kartu bimbingan Tugas Akhir.....	39