

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>PERNYATAAN.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xi
<b>ABSTRAK.....</b>	vii
<b>ABSTRACT.....</b>	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
A... Latar Belakang Masalah.....	1
B... Rumusan Masalah.....	2
C... Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	2
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	4
A...Pengertian Hotel.....	4
B...Pengertian Housekeeping.....	6
C...Bagian-bagian Seksi Housekeeping.....	8
D. Pengertian Room Attendant.....	9
E. Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	10
F. Tujuan dan Fungsi.....	12

G. Manfaat Standar Operasional.....	14
H. Standar Operasional Prosedur Cleaning Room <i>check out</i> .....	17
I. Standar Operasional Prosesduri Cleaning <i>Occupaid Room</i> .....	19
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
A...Tinjauan Umum.....	24
1. Profil Perusahaan.....	24
2. Visi dan Misi.....	26
3. Fasilitas.....	27
4. Struktur Organisasi Housekeeping.....	32
5. Tugas Dan Tanggung Jawab.....	33
B...Pembahasan.....	39
1. Pembahasan.....	39
2. Hambatan Dan solusi.....	61
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>
<b>KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>67</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Hotel Santika Jemursari Surabaya.....	24
Gambar 1.2 Restaurant Sekarwangi .....	27
Gambar 1.3 Fitness (Gym) .....	28
Gambar 1.4 Terrace 8 (Bar).....	29
Gambar 1.5 <i>Meeting Room (Catelya)</i> .....	31
Gambar 1.6 <i>Meeting Room (Lavender)</i> .....	31
Gambar 1.7 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> .....	32
Gambar 1.8 <i>Deluxe Twin/double room</i> .....	55
Gambar 1.9 <i>Executive Room with Balcony</i> .....	57
Gambar 1.10 <i>Junior Suite Room</i> .....	58
Gambar 1.11 <i>Primere Suite Room</i> .....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 <i>Room Report</i> .....	64
Lampiran 2 <i>Room Boy Control Sheet</i> .....	65
Lampiran 3 <i>Laundry List</i> .....	66