

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL LUAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAKSI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. <i>Housekeeping Department</i>	5
1. Pengertian <i>Housekeeping Department</i>	5
2. Fungsi <i>Housekeeping Deptment</i>	6
3. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping Department</i>	6
4. Jenis-Jenis Formulir yang Digunakan	10
B. Standar Operasional Prosedur	12
1. Pengertian SOP	12
2. Fungsi dan Tujuan SOP	13
3. Manfaat SOP	15
C. <i>Lost and Found</i>	16
1. Pengertian <i>Lost and Found</i>	16
2. Jenis-Jenis <i>Lost and Found</i>	18

3. Cara Penyimpanan <i>Lost and Found</i>	18
BAB III PEMBAHASAN	21
A. Tinjauan Umum	21
1. Profil Perusahaan	21
2. Struktur Organisasi Perusahaan	32
3. <i>Job Description</i>	33
B. Pembahasan	40
1. Standar Operasional Prosedur <i>Lost and Found</i>	40
2. Penanganan Barang <i>Lost and Found</i>	45
3. <i>Handling Lost and Found Property Claim</i>	55
C. Kendala dan Solusi	57
BAB IV PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hotel 88 Embong Malang	24
Gambar 3.2 <i>Lobby</i> Hotel 88 Embong Malang	27
Gambar 3.3 Kamar Hotel 88 Tipe <i>Deluxe</i>	28
Gambar 3.4 Kamar Hotel 88 Tipe <i>Superior</i>	28
Gambar 3.5 <i>Restaurant</i> Hotel 88 Embong Malang	30
Gambar 3.6 <i>Smoking Area</i> Hotel 88 Embong Malang	31
Gambar 3.7 Struktur Direksi Waringin Hospitality	32
Gambar 3.8 Struktur Hotel 88 Embong Malang	32
Gambar 3.9 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Hotel 88 EM	33
Gambar 3.10 <i>Lost and Found Slip</i> Hotel 88	54
Gambar 3.11 <i>Lost and Found Slip Claim Form</i> Hotel 88	56

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Alur Penanganan <i>Lost and Found</i>	30
---	----

DAFTAR TABEL

Table 3.1 <i>Room Rate</i> Hotel 88 Embong Malang Surabaya	46
--	----