

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKSI (Bahasa Indonesia)	xiii
ABSTRACT (Bahasa Inggris)	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Pengertian Penerapan	5
B. Pengertian Tugas	5
C. Pengertian <i>Receptionist</i>	6
D. Pengertian Departemen <i>Front Office</i>	15
BAB III PEMBAHASAN	30

A. Tinjauan Umum.....	30
B. Struktur Organisasi.....	31
C. Bidang Usaha.....	41
D. Pembahasan.....	44
BAB IV PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Metro House Surabaya.....	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Metro House.....	31
Gambar 3.3 <i>Lobby</i> Dalam	42
Gambar 3.4 <i>Lobby</i> Luar	42
Gambar 3.5 <i>Front View Room</i>	43
Gambar 3.6 <i>Standard Room</i>	43
Gambar 3.7 <i>Deluxe Room</i>	44
Gambar 3. <i>Booking Room</i>	47
Gambar 3.9 Daftar Harga <i>Room</i>	48
Gambar 3.10 Daftar Harga <i>Laundry</i>	49
Gambar 3.11 <i>Input Open Room</i> di <i>Housekeeping</i>	50
Gambar 3.12 <i>Input Data Tamu dan Harga Room</i>	51
Gambar 3.13 <i>Input Guest Billing</i>	51
Gambar 3.14 <i>Print Billing</i>	52
Gambar 3.15 Tulis Daftar Pesanan Tamu.....	52
Gambar 3.16 <i>Input Pesanan F&B</i>	53
Gambar 3.17 <i>Bill F&B</i> dari ACTS	53
Gambar 3.18 <i>Login Dlock</i>	55

Gambar 3.19 Kunci di <i>Connector</i>	55
Gambar 3.20 <i>Input</i> Nama Tamu dan Lama <i>Stay</i>	56
Gambar 3.21 Buku <i>Issued</i>	56
Gambar 3.22 <i>Revenue</i>	57
Gambar 3.23 Buku Setoran.....	56
Gambar 3.24 Laporan BBM	58
Gambar 3.25 Arsip Dokumen	59
Gambar 3.26 Buku Operan	60
Gambar 3.27 Penulisan Operan	60
Gambar 3.28 Memo	60
Gambar 3.29 Buku <i>Showing</i>	62
Gambar 3.30 Data Tamu <i>Showing</i>	62
Gambar 3.31 Arsip KTP Tamu <i>Daily</i>	62
Gambar 3.32 <i>Purchase Request</i>	64
Gambar 3.33 CO dari sistem.....	67
Gambar 3.34 Buku <i>Complaint</i>	68
Gambar 3.35 Data Tamu <i>Complaint</i>	68
Gambar 3.36 Contoh <i>Reservation Form</i>	70
Gambar 3.37 Contoh <i>Reservation Slip</i>	70
Gambar 3.38 Contoh <i>Reservation Diary</i>	71
Gambar 3.39 <i>HK Report Before</i>	72
Gambar 3.40 <i>HK Report After</i>	73
Gambar 3.41 <i>KTP Daily Before</i>	72

Gambar 3.42 KTP <i>Daily After</i>	73
Gambar 3.43 Data <i>Monthly Before</i>	73
Gambar 3.44 Data <i>Monthly After</i>	73
Gambar 3.45 Contoh <i>Log Book</i>	73
Gambar 3.46 Contoh <i>Room Discrepancy Report</i>	74
Gambar 3.47 Contoh <i>Change of Room or Rate</i>	76