

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	
Lembar Kartu Tanda Mahasiswa	
Lembar Pengesahan	
Pernyataan Orisinalitas	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Gambar	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Lampiran	vi
BAB II PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Studi Pustaka	4
1.6 Metode Penelitian	6
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek PKL	8
2.1.1 Sejarah Singkat Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.....	8
2.1.2 Gambaran Umum Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.....	10
2.1.3 Kamar dan Fasilitas Hotel Novotel Samator Surabaya Timur....	11
2.1.3.1 Akomodasi.....	11
2.1.3.2 <i>Restaurant and Bar</i>	12
2.1.3.3. Ballroom dan Meeting Room.....	13
2.1.3.4. Recreation and Leisure	16
2.1.3.5. Room Service.....	17
2.1.4. Struktur Organisasi Hotel Novotel Samator Surabaya Timur....	18
2.1.4.1 . Struktur Organisasi Front Office.....	18
2.2 Pembahasan	19
2.2.1 Penyajian Data dan Pembahasan	19
2.2.3.1 Gambaran <i>Front Office</i> Departmen	19
2.2.3.3. Job Description <i>Front Office</i> Departement.....	20
2.2.3.4 <i>Job Description</i> Praktik Kerja Lapangan (PKL)	21
2.2.2 Pembahasan Hasil.....	30
2.2.2.1 Standar Operasional Prosedur	30
2.2.2.1.1 Menangani Tamu VIP/Member.....	31
2.2.2.1.2 Prosedur Bertemu dan Menyapa Tamu.....	34
2.2.2.1.3 Perayaan Acara Khusus	35