

DAFTAR ISI

	Halaman
Halman Judul.....	i
Lembar Kartu Tanda Mahasiswa.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Pernyataan Orisinalitas.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Rencana Kegiatan.....	4
 BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 Gambaran Umum Subyek PKL.....	8
2.1.1 Sejarah Hotel Singgasana Surabaya.....	8
2.1.2 Visi Misi Hotel Singgasana Surabaya.....	9
2.1.2.1 Visi.....	9
2.1.2.2 Misi.....	9

2.1.3 Kamar Hotel Singgasana Surabaya.....	9
2.1.4 Fasilitas Hotel Singgasana Surabaya.....	15
2.2 Kerangka Teori.....	19
2.3 Deskripsi Hasil PKL	20
2.3.1 <i>Front Office Department</i>	20
2.3.2. <i>Job Description Front Office Department</i>	20
2.3.3 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	23
2.4 Pembahasan Hasil Praktik Kerja Lapangan.....	24
2.4.1 <i>Guest Relation Officer</i>	24
2.4.2 Tamu.....	24
2.4.2.1 Pengertian Tamu.....	24
2.4.2.2 Jenis - jenis Tamu.....	25
2.4.3 Kamar	26
2.5 Analisis.....	28
2.5.1 Pertimbangan dimensi pokok pelayanan.....	28
2.5.2 Penanganan Tamu.....	29
2.5.3 Perbedaan penanganan tamu VIP dan tamu Group.....	30
BAB III SIMPULAN DAN SARAN	
3.1 Simpulan.....	41
3.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	