

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
KARTU TANDA MAHASISWA .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat .....	7
1.5 Tinjauan Pustaka.....	9
1.5.1 Telepon Operator .....	9
1.5.2 Tata Cara Bertelepon .....	14
1.5.3 Pengertian kata Tamu menurut KBBI.....	16
1.5.4 Jenis-jenis tamu menurut istilah Perhotelan.....	16
1.6 Prosedur Penelitian.....	20

1.6.1 Lokasi Penelitian.....	20
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	21
1.6.3 Teknik Analisis Data.....	22
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM HOTEL FAIRFIELD</b>	
2.1 Gambaran Umum Hotel Fairfield by Marriott Surabaya .....	26
2.1.1 Sejarah Singkat berdirinya Fairfield.....	26
2.1.2 Fasilitas-fasilitas Hotel Fairfield Surabaya.....	33
2.2 Visi dan Misi Marriott.....	41
2.3 Struktur Organisasi dan Personalia .....	42
<b>BAB III. PEMBAHASAN</b>	
3.1 Telepon Operator di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya.....	44
3.1.1 Tugas Utama Telepon Operator .....	44
3.2 Prosedur dan Tata cara Sebagai Telepon Operator.....	45
3.3 Peralatan Kerja Seorang Telepon.....	48
3.4 Penyelesaian Masalah .....	49
<b>BAB IV. PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	51
4.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia 2014-2019.....2

Gambar 1.2 Telepon yang digunakan di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya..... 19

Gambar 2.1 Hotel Fairfield by Marriott Surabaya .....28

Gambar 2.2 *Lobby* Hotel Fairfield by Marriott Surabaya ..... 29

Gambar 2.3 Denah Lokasi Hotel Fairfield by Marriott Surabaya..... 30

Gambar 2.4 *Deluxe Room* ..... 32

Gambar 2.5 *Junior Room* ..... 32

Gambar 2.6 *Family Suite Room* ..... 33

Gambar 2.7 *Kava Restaurant*..... 36

Gambar 2.8 *Lobby Lounge*..... 37

Gambar 2.9 *Meeting Room and Ballroom* ..... 38

Gambar 2.10 *Swimming Pool*..... 39

Gambar 2.11 Visi Misi Marriott..... 41

Gambar 2.12 Struktur Organisasi dan Personalia *Front Office Departement*..... 43

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	23
Tabel 1.2 Jenis, Jumlah, dan Harga Kamar di Hotel Fairfield Surabaya .....	31

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing