

DAFTAR ISI

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
1.4.1 Manfaat bagi penulis.....	5
1.4.2 Manfaat bagi Fakultas.....	6
1.4.3 Manfaat bagi Subyek Praktik Kerja Lapangan	6
1.4.5 Manfaat bagi Pembaca.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.5.1 Hotel.....	7
1.5.2 <i>Concierge</i>	8
1.5.3 Supervisor	17
1.6 Prosedur Penelitian.....	19
1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	19
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	19
1.6.3 Teknik Analisa Data	20
2.1 Deskripsi Hasil Praktik Kerja Lapangan	23
2.1.1 Sejarah Hotel Sheraton	23

2.1.2 Lokasi Sheraton Surabaya <i>Hotel & Towers</i>	25
2.1.3 Visi dan Misi Sheraton Surabaya <i>Hotel & Towers</i>	26
2.1.4 Fasilitas Sheraton Surabaya <i>Hotel & Towers</i>	27
2.1.5 Struktur Organisasi Hote	48
2.1.6 Struktur Organisasi Front Office Department	52
BAB III	53
PEMBAHASAN	53
3.1 Peran <i>Supervisor</i> Dalam Meningkatkan Kinerja dan <i>Performance</i> Karyawan pada <i>Section Concierge</i> Sheraton Surabaya <i>Hotel & Towers</i>	53
3.2 Cara <i>Supervisor</i> Dalam Mengatasi Karyawan yang Tidak Disiplin dan Melakukan Pekerjaan Tidak Sesuai Standar Operasional Prosedur.....	56
3.2.1 Standar Operasional Prosedur.....	56
3.2.2 Karyawan yang Tidak Disiplin dan Melakukan Pekerjaan Tidak Sesuai SOP	66
BAB IV	69
KESIMPULAN & SARAN	69
4.1 Kesimpulan.....	69
4.2 Saran	70
Daftar Pustaka	72
LAMPIRAN 1	74
LAMPIRAN 2.....	75
LAMPIRAN 3.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: <i>Exterior</i> Sheraton Surabaya Hotel & Towers.....	24
Gambar 2.2	: <i>Lobby</i> Sheraton Surabaya Hotel & Towers.....	25
Gambar 2.3	: Denah Lokasi Sheraton Surabaya Hotel & Towers	26
Gambar 2.4	: Logo Sheraton Surabaya Hotel & Towers.....	27
Gambar 2.5	: <i>Deluxe Room</i>	29
Gambar 2.6	: <i>Premium Deluxe Room</i>	30
Gambar 2.7	: <i>Club Room</i>	31
Gambar 2.8	: <i>Junior Suite Room</i>	32
Gambar 2.9	: <i>Executive Suite Room</i>	33
Gambar 2.10	: <i>Executive Suite Living Room</i>	33
Gambar 2.11	: <i>Deluxe Suite Room</i>	34
Gambar 2.12	: <i>Deluxe Suite Living Room</i>	35
Gambar 2.13	: <i>Royal Suite Room</i>	36
Gambar 2.14	: <i>Royal Suite Living Room</i>	36
Gambar 2.15	: <i>Presidential Suite Room</i>	37
Gambar 2.16	: <i>Presidential Suite Living Room</i>	38
Gambar 2.17	: <i>Apartment Bedroom</i>	39
Gambar 2.18	: <i>Apartment Living Room</i>	39
Gambar 2.19	: <i>Apartment Kitchen & Dining Room</i>	39
Gambar 2.20	: Kafe Bromo	40
Gambar 2.21	: Kafe Bromo	40
Gambar 2.22	: <i>Kawi Lounge</i>	42
Gambar 2.23	: <i>Kawi Lounge</i>	42
Gambar 2.24	: <i>Club Lounge</i>	43
Gambar 2.25	: <i>Ballroom & Meeting Room</i>	44
Gambar 2.26	: Denah <i>Ballroom & Meeting Space</i>	44

Gambar 2.27	: <i>Meeting Room</i>	45
Gambar 2.28	: <i>Sheraton Fitness Center</i>	46
Gambar 2.29	: <i>Tennis Court</i>	47
Gambar 2.30	: <i>Swimming Pool</i>	48
Gambar 2.31	: Struktur Organisasi Sheraton Surabaya.....	48
Gambar 2.32	: Struktur <i>Front Office Department</i>	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah Akomodasi Perhotelan di Surabaya.....	2
Tabel 1.2	: Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing.....	76
Lampiran 2	: Wawancara Melalui Telepon dengan <i>Front Offie Manager</i>	77
Lampiran 3	: Wawancara Melalui WhatsApp dengan <i>Supervisor</i>	82