

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Maksud dan Tujuan Laporan.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	4
1.5 Syarat dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja.....	4
1.6 Sistematika Penyajian laporan.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Hotel	6
2.2 Penggolongan Hotel	7
2.2.1 Penggolongan Hotel Menurut Kebutuhan Tamu.....	7
2.2.2 Penggolongan Hotel Menurut Jumlah dan Fasilitas Kamar	8
2.2.3 Penggolongan Hotel Menurut Tempat Didirikan	9
2.3 Departemen Dalam Sebuah Hotel	9

2.4	Pelayanan.....	11
2.4.1	Pengertian Pelayanan.....	11
2.4.2	Komponen – Komponen Pelayanan	12
2.4.3	Keluhan Pelanggan	12
2.5	Kualitas Pelayanan	13
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.6	Kamar Tidur Hotel	14
BAB III PROFIL PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat Hotel Wisma Semeru Bogor	15
3.2	Visi, Misi dan Nilai – Nilai Hotel Wisma Semeru.....	16
3.3	Klasifikasi Hotel Wisma Semeru Bogor	17
3.4	Fasilitas Hotel Wisma Semeru Bogor	17
3.5	Struktur Organisasi Hotel	19
BAB IV PEMBAHASAN PRAKTIK KERJA		
4.1	Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	22
4.2	Kewajiban Bellboy Di Front Office Departement	22
4.2.1	Membantu Tamu Hotel <i>Check-in</i>	22
4.2.2	Membantu Tamu Hotel <i>Check-out</i>	23
4.2.3	Menangani Penitipan Barang	23
4.3	Hubungan Bellboy Dengan Departement Lain	24
4.3.1	Hubungan dengan Kepegawaian (<i>Personalia</i>).....	24

4.3.2	Hubungan dengan <i>Housekeeping Departement</i>	24
4.3.3	Hubungan dengan <i>Food and Beverage</i>	24
4.3.4	Hubungan dengan <i>Engineering</i>	25
4.3.5	Hubungan dengan keamanan.....	25
4.3.6	Hubungan dengan pembelian (<i>purchasing</i>)	25
4.4	Kemampuan Berkomunikasi	25
4.5	Peranan Bellboy Dalam Hotel Wisma Semeru	28
4.6	Kendala Yang Dihadapi Seorang Bellboy Pada Saat Melayani Tamu asing	28
4.7	Upaya Yang Harus Dilakukan Seorang Bellboy Untuk Mengatasi Masalah Yang Dihadapi Dalam Melayani Seorang Tamu Hotel.....	29
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	31
5.2	Saran	31
5.2.1	Saran Untuk Fakultas dan Jurusan.....	32
5.2.2	Saran Untuk Mahasiswa	32
5.3	Penutup	33
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Penilaian
2. Penilaian Praktik Kerja lapangan
3. Daftar Kegiatan Kuliah Praktik
4. Kartu Bimbingan
5. Surat Ijin Kuliah Praktik
6. Surat Keterangan
7. Daftar Riwayat Hidup
8. Lampiran dan Gambar Struktur Hotel
9. Foto-foto Ruangan Hotel Semeru

