

DAFTAR ISI

Contents

PERNYATAAN	3
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR ISTILAH	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Tinjauan Pustaka	4
1.7 Landasan Teori	6
1.8 Metode Penelitian	15
BAB II	20
GAMBARAN UMUM TAUM RESORT BALI	20
2.1 Lokasi Taum Resort Bali	20
2.2 Profil dan Sejarah Berdirinya Taum Resort Bali	21
2.3 Produk dan Fasilitas	22
2.3.1 Produk	22

2.3.2 Fasilitas	24
2.4 Logo.....	26
2.5 Produk Tambahan	27
2.5.3 Makanan dan Minuman	31
FOOD & BEVERAGE.....	31
2.6 Struktur Organisasi.....	32
2.6.1 Struktur Organisasi Taum Resort Bali	32
2.6.2 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Taum resort Bali.....	32
2.6.3 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> Taum Resort Bali	33
BAB III.....	57
PEMBAHASAN	57
3.1 Hubungan kerja antara <i>Front Office Department</i> dan <i>Housekeeping Department</i> di Taum Resort Bali	58
Sebelum <i>Check In</i>	58
a. Status Kamar sudah <i>Ready</i> atau belum	58
b. Menangani tamu VIP	58
c. <i>Set up bed</i>	58
d. Menginformasikan kamar <i>Out Of Order</i>	58
e. Pindah pengalokasian kamar.....	58
f. Jumlah EA.....	58
g. Permintaan tamu sebelum <i>Check In</i>	58
h. Menginformasikan jam tiba tamu	58
<i>Inhouse Guest</i>	58
a. Menginformasikan <i>Make Up Room</i>	58
b. Permintaan perlengkapan kamar	58
c. <i>Complaint</i> tamu.....	58
d. Tamu berkeinginan pindah kamar.....	58
e. Mengawasi jika ada tamu mencurigakan	58
f. Kamar DND	58
g. Kehilangan barang	58
h. <i>Laundry Service</i>	58

i. Menangani <i>Extend Stay</i> dan <i>Late Check Out</i>	58
j. Menginformasikan tamu yang <i>Sleeping Out</i>	59
Setelah <i>Check Out</i>	59
a. Info <i>Check Out</i>	59
b. Pemeriksaan kembali kamar tamu	59
c. Menginformasikan <i>Lost and Found</i>	59
3.1.1 Sebelum <i>Check in</i>	59
3.1.2 <i>Inhouse Guest</i>	62
3.1.3 Setelah <i>Check Out</i>	65
3.2 Kendala dan solusi yang dihadapi <i>Front Office Department</i> dan <i>Housekeeping Department</i>	65
BAB IV	68
KESIMPULAN DAN SARAN	68
4.1 Kesimpulan	68
4.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR NARASUMBER	71