

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN .....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM (BAHASA INDONESIA) .....	ii
HALAMAN SAMBUNG DALAM (BAHASA INGGRIS) .....	iii
HALAMAN JUDUL .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
MOTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
ABSTRAK .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Penelitian .....	5
1.6 Tinjauan Pustaka .....	6
1.7 Landasan Teori .....	8

1.7.1 ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) .....	8
1.8 Lokasi Penelitian .....	13
1.9 Metode Penelitian .....	13
1.9.1 Pengumpulan Data .....	13
1.9.2 Populasi dan Penentuan Sampel.....	15
1.9.3 Metode Analisis Data.....	20
1.10 Sistematika Penulisan .....	25
<b>BAB II DESKRIPSI SATORIA HOTEL .....</b>	<b>28</b>
2.1 Profil Satoria Hotel.....	28
2.2 Visi dan Misi Satoria Hotel .....	30
2.3 Struktur Organisasi Satoria Hotel.....	41
2.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Departemen <i>Front Office</i> .....	42
2.5 Standar Operasional Prosedur Front Office .....	48
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
3.1 Karakteristik Karyawan Departemen <i>Front Office</i> Satoria Hotel Yogyakarta.....	53
3.1.1 Data Karyawan Berdasarkan Usia .....	53
3.1.2 Data Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
3.1.3 Data Karyawan Berdasarkan Masa Kerja .....	54
3.2 <i>Self-Assesment</i> Karyawan Departemen <i>Front Office</i> Terhadap <i>ASEAN Common Competency Standards for</i> <i>Tourism Professionals</i> di Satoria Hotel Yogyakarta .....	55
3.2.1 <i>Self-Assessment</i> Karyawan terhadap Indikator Berkomunikasi secara Efektif Berdasarkan ACCSTP.....	57
3.2.2 <i>Self-Assessment</i> Karyawan terhadap Indikator Menciptakan dan Memelihara Hubungan Baik	

