

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penulisan.....	7
1.4.1 Manfaat Praktis.....	7
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	7
1.5 Tinjauan Pustaka.....	7
1.6 Landasan Teori.....	10
1.6.1 Pengertian Hotel.....	10
1.6.2 Pengertian Housekeeping.....	10
1.6.3 Tugas Order Taker Staff.....	11
1.7 Metode Penelitian.....	17
1.7.1 Waktu dan Tempat Praktek Keja Lapangan.....	17
1.7.2 Metode Observasi.....	17
<b>BAB II.GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>20</b>
2.1 Lokasi Hotel Pesonna Maliobor.....	20
2.2 Sejarah Hotel Pesonna Malioboro.....	21
2.3 Profil Hotel Pesonna Malioboro.....	23
2.4 Filosofi Logo Hotel Pesonna Malioboro.....	24
2.5 Fasilitas Hotel Pesonna Malioboro.....	25
2.6 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping.....	30
<b>BAB III. PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>

3.1 Peranan Order Taker Staff Department dalam Pelayanan Tamu di Hotel PeSonna Malioboro.....	32
3.1.1 Pelaksanaan Tugas Order Taker Staff.....	32
3.1.2 Standar Operasional Prose       er Taker di Hotel Pesonna Malioboro.....       xii       .....	32
3.2 Departemen yang Berkaitan dengan Order Taker Staff .....	36
A. Hubungan Keterkaitan antara Order Taker Staff dengan Front Office.....	37
B. Hubungan Keterkaitan anantara Order Taker Staff dengan Food and Beverage Service.....	40
C. Hubungan Keterkaitan anantara Order Taker Staff dengan Food and Beverage Product.....	41
D. Hubungan Keterkaitan anantara Order Taker Staff dengan Engineering .....	41
E. Hubungan Keterkaitan anantara Order Taker Staff dengan Sales.....	42
F. Hubungan Keterkaitan anantara Order Taker Staff dengan Accounting .....	43
G. Hubungan Keterkaitan anantara Order Taker Staff dengan Human Resources.....	44
3.3 Hambatan yang dialami Order Taker.....	44
<b>BAB IV PENUTUPAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Kesimpulan.....	48
4.2 Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>