

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Intisari.....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
<i>Motto</i> .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Glossarium .....	xii
Daftar Gambar.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	3
1.4.Manfaat Penelitian.....	3
1.5.Tinjauan Pustaka .....	4
1.6.Landasan Teori.....	5
1.7.Metode Penelitian .....	7
1.8.Sistematika Penulisan .....	9
 BAB II GAMBARAN UMUM .....	 11
2.1.Lokasi Penelitian.....	11
2.2.Fasilitas, dan Produk Hotel.....	12
2.3.Sejarah Hotel.....	20
2.4.Tujuan, Visi, dan Misi.....	23

2.5. Standar Operasional Pelayanan (SOP) .....	25
2.6. Struktur Organisasi .....	26
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	30
3.1.1 Analisis Data .....	30
3.2.1 Pembahasan .....	42
BAB IV PENUTUP .....	44
4.1. Simpulan .....	44
4.2. Saran .....	45
Daftar Pustaka .....	46
Daftar Narasumber .....	47

## GLOSSARIUM

1. *Account Payable* : Bertanggung jawab atas pembayaran hutang hotel kepada *supplier*.
2. *Account Receivable* : Bertanggung jawab atas semua penyiapan tagihan dan melakukan penagihan kepada *agency* atau *tour travel*.
3. *Accounting Department* : Pengelola kas keluar dan kas masuk sehingga terjadi keseimbangan (*balance*). Pengelolaan kas terjadi karena perputaran transaksi kas yang terjadi di hotel dari transaksi kas keluar untuk membayar hutang hotel kepada para *supplier* dan kas yang masuk dari piutang.
4. *Cost Control* : Bertanggung jawab atas pengendalian biaya-biaya yang dikeluarkan masing-masing *department*, mengecek harga di pasar dan menyetujui pembelian keperluan hotel.
5. *Engineering Department* : Bagian yang bertanggung jawab atas semua pemeliharaan dan perawatan fasilitas hotel dengan tugas merawat dan melakukan perbaikan.
6. *Finance Controller* : Jabatan tertinggi dalam *Accounting Departement* yang bertanggung jawab terhadap semua urusan keuangan hotel, persiapan analisa operasional perusahaan termasuk membuat laporan keuangan hotel.

menjadi dua yaitu *Food and Beverage*

*Product* dan *Food and Beverage Service*.

*Food and Beverage Product* bertugas

menyiapkan makanan dari *dessert*, *appetizer*,

dan *main course*. *Food and Beverage*

*Product* bertanggung jawab atas penentuan

baku mutu produk makanan (tampilan

makanan, takaran dan alat penghidangnya)

serta mutu bahan baku makanan.

8. *Front Office Department* : *Department* yang berfungsi memberikan informasi dan pesan yang ditujukan kepada tamu, operator telepon, penanganan barang tamu, mengatasi keluhan tamu, dan sebagai kasir depan.

9. *General Cashier* : Merupakan kasir yang mempunyai tanggung jawab penuh atas kas masuk dan keluar.

10. *Golden Rules* : Peraturan emas.

11. *Housekeeping Department* : Bertanggung jawab atas kebersihan area hotel dan kamar tamu dengan segala kebutuhannya. *Housekeeping Department* bertugas menyiapkan kamar tamu dan segala kebutuhan kamar yang sesuai dengan *Archipelago* agar siap untuk di jual.

12. *Human Resources Department* : Bagian yang bertanggung jawab atas masalah sumber daya manusia atau staff dan

- karyawan hotel maupun *training* dari proses perekrutan, seleksi, pelatihan, orientasi, penempatan, pemindahan serta penyelesaian kontrak kerja dengan karyawan.
13. *Housekeeping Department* : Bagian yang bertanggung jawab atas kebersihan area hotel dan kamar tamu dengan segala kebutuhannya. *Housekeeping Department* bertugas menyiapkan kamar tamu dan segala kebutuhan kamar yang sesuai dengan Archipelago agar siap untuk di jual.
14. *Income Audit* : Bertugas mencocokkan semua hasil pendapatan hotel.
15. *IT Manager* : Bertanggung jawab atas semua urusan *software* dan urusan teknologi dalam hotel termasuk sistem dalam komputer yang digunakan karyawan.
16. *Purchasing* : Bagian yang bertugas membeli barang keperluan operasional barang dan mencari *supplier*.
17. *Receiving* : Bertugas menerima barang yang masuk ke dalam hotel.
18. *Storekeeper* : Bertanggung jawab atas seluruh barang-barang gudang.
19. *Supplier* : Pemasok/penjual barang-barang pendukung kegiatan usaha.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Hotel Harper Mangkubumi Yogyakarta .....	12
Gambar 2.2 Hotel Harper Tampak Depan .....	12
Gambar 2.3 <i>Superior Room</i> .....	13
Gambar 2.4 <i>Deluxe Room</i> .....	14
Gambar 2.5 <i>Junior Suite Room</i> .....	15
Gambar 2.6 Harper <i>Suite Room</i> .....	16
Gambar 2.7 Harper <i>Ballroom</i> .....	17
Gambar 2.8 Pakubuana <i>Room</i> .....	17
Gambar 2.9 Mangkubumi <i>Room</i> .....	18
Gambar 2.10 <i>Rustik Bistro and Bar</i> .....	18
Gambar 2.11 Kolam Renang .....	19
Gambar 2.12 Struktur Organisasi di Hotel Harper .....	28
Gambar 2.13 Struktur Organisasi <i>Accounting Department</i> .....	29
Gambar 3.1 <i>Daily Market List (DML)</i> .....	33
Gambar 3.2 <i>Purchase Requisition (PR)</i> .....	34
Gambar 3.3 Timbangan dan mobil <i>supplier</i> .....	35
Gambar 3.4 Nota Asli .....	36
Gambar 3.5 Nota Kopian Kedua .....	37
Gambar 3.6 <i>Purchase Order (PO)</i> .....	38
Gambar 3.7 Mobil Pengiriman <i>Supplier</i> Ayam .....	39

Gambar 3.8 Gudang .....	41
Gambar 3.9 <i>Store Requisition</i> .....	41