

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	9
E. Asumsi	9
F. Pertanyaan Penelitian	10
G. Metode Penelitian	11
H. Lokasi Penelitian dan Sampel Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Gambaran Umum Menyediakan Layanan <i>Porter</i>	13
1. Pengertian Kompetensi Menyediakan Layanan <i>Porter</i>	13
2. Tujuan Kompetensi Menyediakan Layanan <i>Porter</i>	14
3. Materi Pengetahuan Dasar Tentang Layanan <i>Porter</i>	15
a. Pengertian <i>Porter</i>	15
b. Tugas seorang <i>Porter</i>	16
c. Struktur Organisasi <i>Porter</i>	18
d. Administrasi Seksi <i>Porter</i>	18
e. Sikap Dasar Seorang <i>Porter</i>	27
f. Simbol / tanda khusus pada barang bawaan tamu	29
g. Menyiapkan Kedatangan tamu.....	29
h. Memberi tanda pada barang bawaan tamu	30
i. Mengantar barang bawaan tamu.....	30
j. Memasuki Lift.....	31
k. Memasuki Kamar	32
1. Meninggalkan Kamar.....	32
B. Kesiapan Praktek Kerja Industri Di <i>Front Office</i> Hotel	36
1. Pengertian Kesiapan.....	36
2. Prinsip-prinsip Kesiapan	36
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesiapan	37
4. Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel	38
a. Pengertian Praktek Kerja Industri	38
b. Prinsip Praktek Kerja Industri.....	39
c. Tujuan Praktek Industri	39
d. Pelaksanaan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel	40
e. Penilaian Praktek Kerja Industri	40

C. Menyediakan Layanan <i>Porter</i> dan Manfaatnya Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri Di <i>Front Office</i> Hotel Ditinjau dari Kemampuan Kognitif, Afektif, dan Psikomotor	41
1. Manfaat Kemampuan Kognitif pada Menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel	42
2. Manfaat Kemampuan Afektif pada Menyediakan Layanan <i>Porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel	43
3. Manfaat Kemampuan Psikomotor pada Menyediakan Layanan <i>Porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel.....	46
C. Definisi Operasional	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	50
E. Teknik Pengolahan dan Penafsiran Data	50
F. Prosedur Penelitian	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Metode Penelitian	53
B. Populasi dan Sampel.....	97

BAB V KESIMPULAN , IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	104
B. Implikasi Hasil Penelitian	106
C. Rekomendasi	107

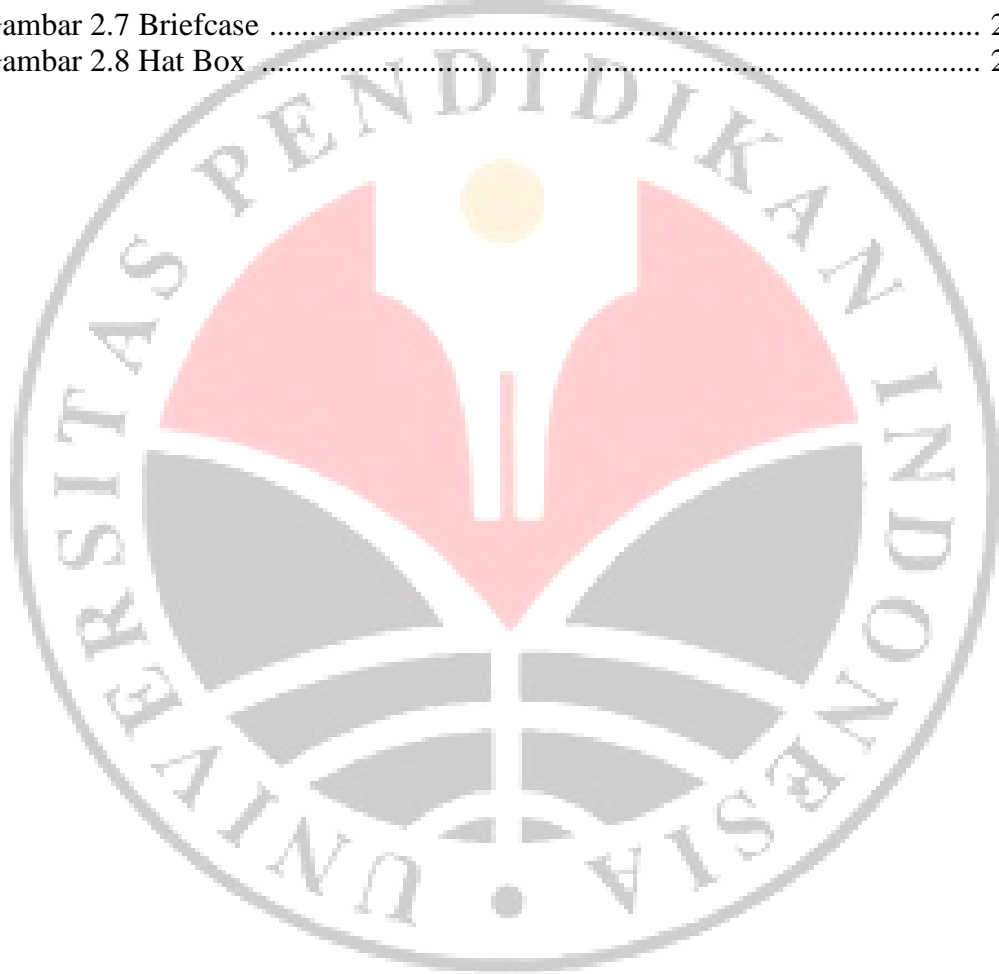
DAFTAR PUSTAKA	109
-----------------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	110
--------------------------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
-----------------------------	--

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Porter</i> Hotel.	16
Gambar 2.2 Trolley	20
Gambar 2.3 Paging.....	21
Gambar 2.4 Luggage Room.....	21
Gambar 2.5 Trunk	27
Gambar 2.6 Suitcase	27
Gambar 2.7 Briefcase	28
Gambar 2.8 Hat Box	28



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
2.2 <i>Bellboy errand card</i>	21
2.2 <i>Bellboy control sheet control sheet</i>	22
2.4 <i>Errand control sheet</i>	23
2.4 <i>Luggage check</i>	24
2.5 <i>Begage claim</i>	24
2.6 <i>Lugage room</i>	25
4.1 Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang pengertian <i>porter</i>	56
4.2 Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang tugas-tugas seorang <i>porter</i>	57
4.3 Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang administrasi seksi <i>porter</i>	58
4.4 Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang struktur organisasi <i>porter</i> di <i>Front Office</i> hotel.....	59
4.5 Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang fungsi peralatan <i>porter</i>	61
4.6 Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang fungsi <i>bellboy errand card</i>	62
4.7 Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang jenisw barang bawaan yang dibawa oleh tamu.....	63
4.8 Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang checkin rombongan.....	64
4.9 Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif check out individu.....	65

4.10	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang check out rombongan.....	66
4.11	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang sikap dasar seorang <i>porter</i>	67
4.12	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang sikap penyambutan tamu.....	68
4.13	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang tugas seorang <i>porter</i>	69
4.14	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan afektif tentang sikap dalam persiapan kedatangan tamu.....	71
4.15	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang sikap dalam prosedur penanganan tamu check in individu.....	72
4.16	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang sikap penanganan barang bawaan tamu.....	73
4.17	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang sikap melakukan metode penanganan barang bawaan tamu	74
4.18	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang sikap memberikan pelayanan yang terbaik	75
4.19	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan	

	Afektif tentang sikap menanggapi keluhan dari tamu.....	76
4.20	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang sikap menyiapkan diri baik fisik maupun mental seorang <i>porter</i>	77
4.21	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan psikomotor tentang mempromosikan fasilitas hotel.....	78
4.22	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang kedatangan tamu.....	80
4.23	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang keberangkatan tamu.....	81
4.24	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang kedatangan tamu pada saat tamu tiba.....	82
4.25	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang menginformasikan fasilitas hotel serta layanan yang ditawarkan secara pro aktif.....	83
4.26	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang keterampilan mempersiapkan trolley untuk barang bawaan tamu.....	85
4.27	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang merespon pelayanan <i>porter</i>	86
4.28	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang menyediakan layanan informasi untuk tamu.....	87
4.29	Pendapat Responden Mengenai Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang menyediakan layanan valet parking.....	89

4.30	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang menyediakan layanan paging.....	90
4.31	Rata-Rata Persentase Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif.....	92
4.32	Rata-Rata Persentase Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif.....	93
4.33	Rata-Rata Persentase Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor.....	94
4.34	Rata-Rata Persentase Manfaat kompetensi menyediakan layanan <i>porter</i> sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel erkaitan dengan Kemampuan Kognitif, Afektif dan Psikomotor.....	95



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN	Halaman
Lampiran 1 kisi-kisi Penelitian.....	104
Lampiran 2 Angket Penelitian.....	108
Lampiran 3 Surat-surat.....	1
Lampiran Riwayat Hidup.....	1

