

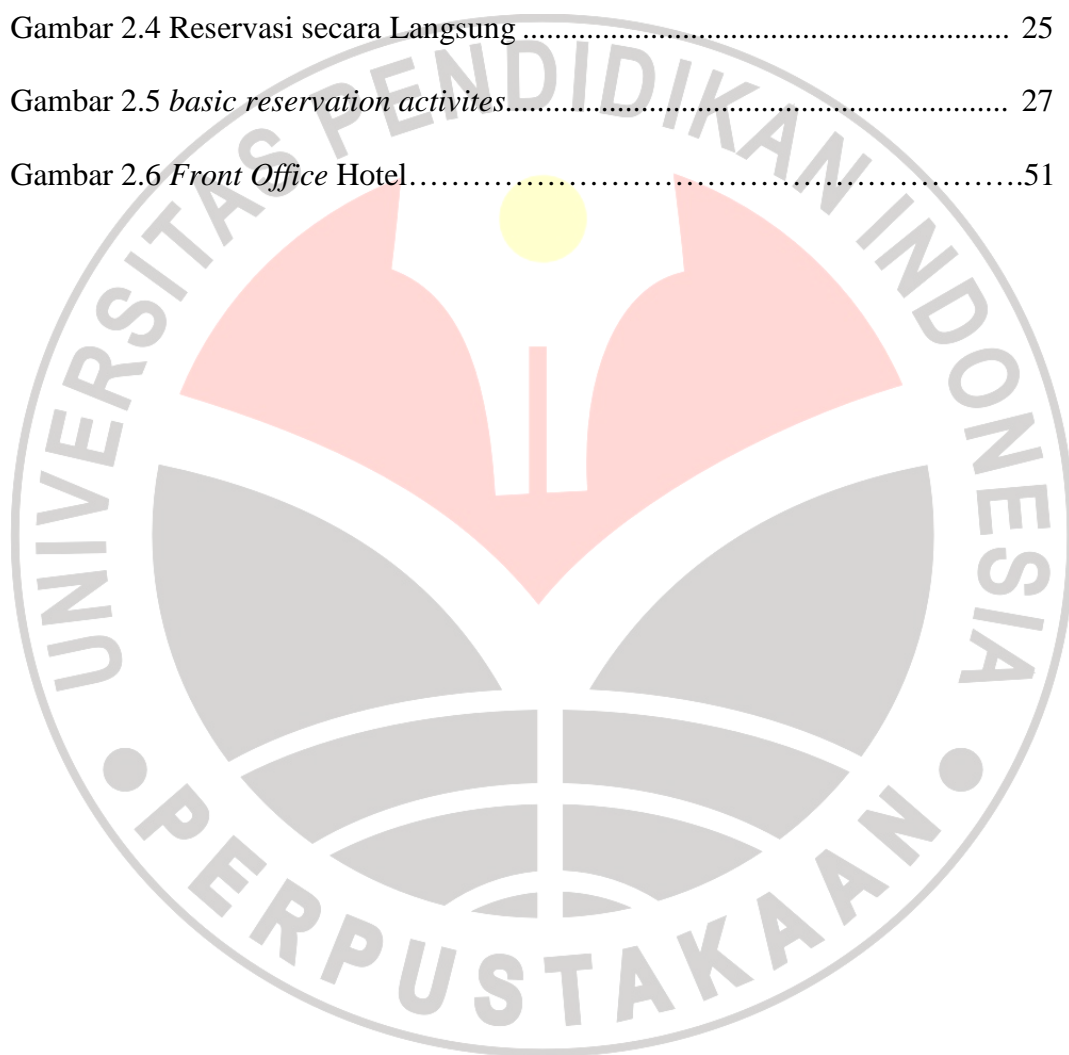
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Asumsi Penelitian.....	10
F. Pertanyaan Penelitian.....	12
G. Metode Penelitian.....	13
H. Lokasi Penelitian dan Sampel Penelitian.....	13
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Gambaran Umum Pembelajaran Menerima dan Memproses Reservsi .....	14
1. Pengertian Belajar dan Hasil Belajar.....	14
2. Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar.....	15
3. Manfaat Hasil Belajar.....	16
B. Pembelajaran Menerima dan Memproses Reservsi	17
1. Tujuan Pembelajaran Menerima dan Memproses Reservasi .....	17
2. Materi Pembelajaran Menerima dan Memproses Reservasi .....	18
3. Metode Pembelajaran Menerima dan Memproses Reservasi .....	43
4. Media Pembelajaran Menerima dan Memproses Reservasi .....	44
5. Evaluasi Pembelajaran Menerima dan Memproses Reservasi .....	44
C. Konsep Dasar Kesiapan.....	45
1. Pengertian Kesiapan.....	45
2. Prinsip-Prinsip Kesiapan .....	47
3. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kesiapan .....	47
D. Praktek kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel .....	48
1. Pengertian Praktek kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel .....	48
2. <i>Front Office</i> Hotel .....	51
E. Manfaat Hasil Belajar Menerima dan memproses Reservasi dalam Kesiapan Praktek kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel	53
1. Manfaat Kemampuan Kognitif pada Hasil Belajar Menerima dan memproses Reservasi dalam Kesiapan Praktek kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel .....	53

2. Manfaat Kemampuan Afektif pada Hasil Belajar Menerima dan memproses Reservasi dalam Kesiapan Praktek kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel .....	54
3. Manfaat Kemampuan Psikomotor pada Hasil Belajar Menerima dan memproses Reservasi dalam Kesiapan Praktek kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel .....	56
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	58
B. Populasi dan Sampel .....	58
C. Definisi Operasional .....	59
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	62
E. Prosedur Penelitian .....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Analisis Data Penelitian .....	67
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	116
<b>BAB V KESIMPULAN , IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan .....	121
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	123
C. Rekomendasi .....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN I KISI-KISI PENELITIAN.....</b>	<b>128</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN II INSTRUMENT PENELITIAN.....</b>	<b>129</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN III SURAT-SURAT.....</b>	<b>130</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Reservasi Melalui Telepon .....	23
Gambar 2.2 Reservasi Melalui Telex .....	24
Gambar 2.3 Reservasi Melalui Fax.....	24
Gambar 2.4 Reservasi secara Langsung .....	25
Gambar 2.5 <i>basic reservation activities</i> .....	27
Gambar 2.6 <i>Front Office Hotel</i> .....	51



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Hal</b>
2.1 Forecast board.....	28
2.2 Convention chart.....	29
2.4 Density chart.....	30
2.4 Tata cara penulisan nama tamu.....	33
2.5 Formulir Reservation Form.....	42
2.6 Formulir Room Reseration cancellation/change form	43
4.1 Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang menerima permintaan reservasi.....	68
4.2 Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang sumber reservasi.....	69
4.3 Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang mencatat rincian reservasi.....	70
4.4 Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang memperbaharui reservasi di <i>front office</i> hotel.....	71
4.5 Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang rincian reservasi.....	73
4.6 Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang tugas dan tanggung jawab seorang reservasi.....	74
4.7 Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang menjual produk hotel dan teknik penjualan.....	75
4.8 Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang menjalin hubungan yang baik dengan tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu.....	77
4.9 Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang prosedur penerimaan reservasi melalui berbagai	

	macam media.....	78
4.10	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro aktif.....	79
4.11	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang sistem reservasi di front office hotel.....	80
4.12	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang membuat reservasi untuk meningkatkan layanan konsumen.....	81
4.13	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang memproses perubahan pemesanan kamar di front office hotel.....	83
4.14	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif tentang membuat laporan reservasi.....	84
4.15	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang penerimaan permintaan reservasi dari tamu hotel yang melakukan keluhan.....	86
4.16	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang penerimaan dalam mencatat rincian reservasi di hotel.....	88
4.17	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang melaksanakan pada saat kegiatan praktek kerja industri.....	89
4.18	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang menilai kesalahan pencatatan pada pemesanan kamar.....	89
4.19	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja	

	Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang melaksanakan perhitungan pemesanan jumlah pemesanan kamar.....	91
4.20	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang ketelitian dalam pembayaran, pembatalan dan penggantian yang diterima dicatat secara akurat diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.....	92
4.21	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif tentang kemampuan mengarsip data pemesanan kamar secara akurat.....	93
4.22	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang penyusunan pemesanan kamar hotel.....	95
4.23	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang mempromosikan produk kamar.....	97
2.24	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang pemesanan kamar hotel melalui telepon.....	99
2.25	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang menerima permintaan pemesanan kamar yang ada pada daftar waiting list atau daftar tunggu.....	100
2.26	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang pemesanan kamar hotel melalui fax, e-mail, dan surat.....	102
2.27	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang pemesanan kamar melalui agent.....	103
2.28	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang menginformasikan fasilitas hotel serta layanan yang ditawarkan secara pro aktif.....	105

2.29	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang meminta persetujuan finance manager untuk pemesanan kamar yang menginginkan pembayaran kredit.....	107
2.30	Pendapat Responden Mengenai Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor tentang melakukan pembayaran dan pembatalan penggantian yang diterima dan dicatat dengan prosedur hotel.....	109
2.31	Rata-Rata Persentase Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Kognitif.....	110
2.32	Rata-Rata Persentase Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Afektif.....	112
2.33	Rata-Rata Persentase Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel Berkaitan dengan Kemampuan Psikomotor.....	114
2.34	Rata-Rata Persentase Manfaat Hasil Belajar Menerima dan Memproses Reservasi Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di Front Office Hotel erkaitan dengan Kemampuan Kognitif, Afektif dan Psikomotor.....	115

