**DAFTAR ISI**

[PENGESAHAN i](#_Toc536648844)

[ABSTRAK ii](#_Toc536648845)

[ABSTRACT iii](#_Toc536648846)

[KATA PENGANTAR iv](#_Toc536648847)

[DAFTAR ISI v](#_Toc536648848)

DAFTAR TABEL………………………………………………………………………...viii

DAFTAR GAMBAR……………………………………………………………………....ix

DAFTAR LAMPIRAN…………………………………………………………………......x

[BAB I: PENDAHULUAN 1](#_Toc536648849)

[A. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc536648850)

[B. Identifikasi Masalah 3](#_Toc536648851)

[C. Batasan Masalah 4](#_Toc536648852)

[D. Rumusan Masalah 4](#_Toc536648853)

[E. Batasan Penelitian 4](#_Toc536648854)

[F. Tujuan Penelitian 5](#_Toc536648855)

[G. Manfaat Penelitian 5](#_Toc536648856)

[BAB II: KAJIAN PUSTAKA 6](#_Toc536648857)

[A. Landasan Teoritis 6](#_Toc536648858)

[1. Audit 6](#_Toc536648859)

[2. Audit Operasional 10](#_Toc536648860)

[3. Pengendalian Internal 20](#_Toc536648861)

[4. Sistem Pengendalian Internal 24](#_Toc536648862)

[5. SOP dan Hubungannya dengan Pengendalian Internal 28](#_Toc536648863)

[6. Penjualan 29](#_Toc536648864)

[7. Penjualan Jasa (Hotel) 32](#_Toc536648865)

[8. Efektivitas dan Efisiensi 38](#_Toc536648866)

[B. Kerangka Pemikiran 41](#_Toc536648867)

[BAB III: METODE PENELITIAN 44](#_Toc536648868)

[A. Objek Penelitian 44](#_Toc536648869)

[B. Desain Penelitian 44](#_Toc536648870)

[C. Variabel Penelitian 46](#_Toc536648871)

[D. Teknik Pengumpulan Data 47](#_Toc536648872)

[E. Teknik Pengambilan Sampel 48](#_Toc536648873)

[1. Evaluasi SOP 48](#_Toc536648874)

[2. Analisis efektivitas 48](#_Toc536648875)

[3. Analisis efisiensi 49](#_Toc536648876)

[F. Teknik Analisis Data 49](#_Toc536648877)

[1. Evaluasi SOP 49](#_Toc536648878)

[2. Perhitungan Efektivitas 49](#_Toc536648879)

[3. Perhitungan Efisiensi 50](#_Toc536648880)

[BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN 51](#_Toc536648881)

[A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 51](#_Toc536648882)

[1. Profil Perusahaan 51](#_Toc536648883)

[2. Proses Bisnis Hotel X 53](#_Toc536648884)

[3. Struktur Organisasi Hotel X 54](#_Toc536648885)

[4. Cakupan Kerja Departemen *Front Office* 55](#_Toc536648886)

[B. Hasil Penelitian dan Pembahasan 57](#_Toc536648887)

[1. Evaluasi SOP 57](#_Toc536648888)

[2. Analisis Efektivitas 63](#_Toc536648889)

[3. Analisis Efisiensi 64](#_Toc536648890)

[BAB V: SIMPULAN DAN SARAN 67](#_Toc536648891)

[A. SIMPULAN 67](#_Toc536648892)

[B. SARAN 67](#_Toc536648893)

[DAFTAR PUSTAKA 70](#_Toc536648894)

[LAMPIRAN 72](#_Toc536648895)

[Lampiran 1. Surat keterangan melakukan penelitian di Hotel X 72](#_Toc536648896)

[Lampiran 2. Struktur organisasi Hotel X beserta *job description*-nya 73](#_Toc536648897)

[Lampiran 3. SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 82](#_Toc536648898)

[Lampiran 4. *List* pertanyaan untuk wawancara terstruktur 97](#_Toc536648899)

[Lampiran 5. Hasil wawancara dengan *Manager Front Office* 101](#_Toc536648900)

[Lampiran 6. Hasil wawancara dengan 2 karyawan *Front Office* 105](#_Toc536648901)

[Lampiran 7. Laporan penjualan Hotel X 113](#_Toc536648902)

[Lampiran 8. Laporan biaya pemasaran 114](#_Toc536648903)

[Lampiran 9. Bukti Konfirmasi Pemesanan 118](#_Toc536648904)

[Lampiran 10. *Room Status Report / Rack* 119](#_Toc536648905)

[Lampiran 11. *Expected Guest Arrival* 120](#_Toc536648906)

[Lampiran 12. *Guest Card* 121](#_Toc536648907)

[Lampiran 13. *Registration Card* 122](#_Toc536648908)

[Lampiran 14. *List of Arrival* 123](#_Toc536648909)

[Lampiran 15. *Guest Bill / Guest Account* 124](#_Toc536648910)

[Lampiran 16. *Safety Deposit Box Key* 125](#_Toc536648911)

[Lampiran 17. *Miscelleanous Voucher / Additional Hotel Facilities* 126](#_Toc536648912)

[Lampiran 18. *Rebate Voucher / Discount & Allowance* 127](#_Toc536648913)

[Lampiran 19. *Cash Paid Out* 128](#_Toc536648914)

[Lampiran 20. *Letter of Guarantee* 129](#_Toc536648915)

[Lampiran 21. Surat Pendaftaran Kembali Izin Tempat Usaha 130](#_Toc536648916)

[Lampiran 22. Surat Tanda Daftar Pariwisata 131](#_Toc536648917)

[Lampiran 23. HER - Registrasi 132](#_Toc536648918)

[Lampiran 24. Surat Bimbingan Skripsi 133](#_Toc536648919)

[Lampiran 25. Surat Pernyataan Orisinalitas 134](#_Toc536648920)