



DIREKTORAT PEMBINAAN SMK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA
2018

INDUSTRI PERHOTELAN

BIDANG KEAHLIAN PARIWISATA
PROGRAM KEAHLIAN PERHOTELAN DAN JASA PARIWISATA

KOMPETENSI KEAHLIAN:
PERHOTELAN

SMK/MAK
JILID 1

ELVIANI TYASWENING

REDAKSIONAL

Pengarah:

Direktur Pembinaan SMK
Kepala Sub Direktorat Kurikulum
Kepala Seksi Penilaian
Kepala Seksi Pembelajaran

Penulis:

Elviani Tyaswening

Pengendali Mutu:

Winih Wicaksono

Penyunting:

Rais Setiawan

Editor:

Desi Ela Putri Angraeni

Desain Sampul:

Sonny Rasdianto

Layout/Editing:

Arif Nur Huda

Penyelaras Akhir:

Tri Wahyuni

KATA PENGANTAR

Dalam rangka merespon perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi diperlukan langkah strategis untuk memperbaiki kualitas proses pembelajaran sekaligus proses penilaian. Salah satu langkah strategis tersebut adalah melalui pemenuhan kebutuhan bahan ajar khususnya bagi peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Bahan ajar tersebut untuk pemenuhan mata pelajaran kejuruan, khususnya pada mata pelajaran dasar program keahlian (C2) dan Kompetensi Keahlian (C3)

Bahan ajar tersebut merupakan salah satu referensi dan disusun oleh guru-guru mata pelajaran dari berbagai SMK, yang berbentuk modul dan berbentuk elektronik. Atas jerih payah tersebut kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh penyusun dan para pihak yang telah berkontribusi hingga terciptanya bahan ajar tersebut.

Kami menyadari masih terdapat kekurangan, dan kami harapkan adanya masukan yang positif dan konstruktif untuk perbaikan di kemudian hari. Semoga bahan ajar ini bermanfaat dan sesuai harapan mampu memperbaiki kualitas pembelajaran sekaligus memotivasi guru dalam proses belajar di SMK.

Jakarta, Juli 2019



Dr. Ir. M. Bakrun, MM

Direktur Pembinaan SMK

PRAKATA

Puji syukur penulis sampaikan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya buku pengayaan ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disajikan untuk SMK Program Keahlian Perhotelan dan Jasa Pariwisata khususnya Kompetensi Keahlian Perhotelan. Struktur dan isi buku ini sesuai dengan struktur kurikulum 2013 revisi 2018 dan dibuat sesederhana mungkin agar memudahkan pembaca.

Buku Industri Perhotelan ini ditujukan bagi siswa Perhotelan kelas XI. Industri Perhotelan termasuk mata pelajaran kelompok C3 yaitu Kelompok Kompetensi Keahlian Perhotelan. Buku ini memuat pembahasan mengenai

1. ruang lingkup industri perhotelan;
2. sejarah perhotelan;

3. karakteristik perhotelan;
4. klasifikasi hotel;
5. tipe-tipe hotel;
6. status hotel berdasarkan kepemilikan;
7. struktur organisasi perhotelan;
8. pengaruh industri perhotelan terhadap peningkatan SDM.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Kami berharap kritik dan saran untuk perbaikan dan penyempurnaan pada edisi berikutnya. Semoga kami dapat memberikan yang terbaik bagi kemajuan dunia pendidikan khususnya dalam mendukung penguasaan kompetensi mata pelajaran produktif di SMK/MAK. Aamiin.

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA

DAFTAR ISI

BAB I RUANG LINGKUP INDUSTRI PERHOTELAN

- A. Pengertian hotel
- B. Jenis-jenis akomodasi
- C. Fasilitas di dalam hotel
- D. Hotel sebagai hospitality industri
- E. Fungsi dan peran hotel dalam perekonomian nasional

BAB II SEJARAH PERHOTELAN

- A. Perkembangan, fungsi dan peran hotel
- B. Perkembangan industri perhotelan
- C. Sejarah hotel dunia
- D. Sejarah perkembangan hotel di Indonesia

BAB III KARAKTERISTIK INDUSTRI PERHOTELAN

- A. Produk industri perhotelan
- B. Ruang lingkup industri perhotelan
- C. Alur produk industri perhotelan
- D. Alur pelayanan hotel
- E. Tujuan, fungsi dan peran industri perhotelan

BAB IV KLASIFIKASI PERHOTELAN

- A. Surat Keputusan tahun 1970
- B. Surat Keputusan tahun 1977
- C. Surat Keputusan tahun 1987
- D. Surat Keputusan tahun 2013

BAB V TIPE PERHOTELAN

- A. Tipe hotel berdasarkan lokasi
- B. Tipe hotel berdasarkan Plan
- C. Tipe hotel berdasarkan Ukuran
- D. Tipe hotel berdasarkan Area
- E. Tipe hotel berdasarkan Maksud kunjungan
- F. Tipe hotel berdasarkan Lama tinggal
- G. Tipe hotel berdasarkan Tamu yang menginap
- H. Tipe hotel berdasarkan Bentuk bangunan
- I. Tipe hotel berdasarkan Musim
- J. Tipe hotel berdasarkan tarif harga
- K. Tipe hotel berdasarkan Sarana transportasi
- L. Tipe hotel berdasarkan Kemewahannya

DAFTAR ISI

M. Jenis hotel dan konsep unik hotel

BAB VI STATUS HOTEL BERDASARKAN KEPEMILIKAN

A. Independent hotels

B. Chain hotels

BAB VII STRUKTUR ORGANISASI PERHOTELAN

A. Pengertian struktur organisasi

B. Fungsi struktur organisasi

C. Pentingnya organisasi hotel

D. Struktur organisasi hotel

E. Tugas dan fungsi bagian-bagian di hotel

F. Hubungan kerjasama antar departemen dalam hotel

BAB VIII PENGARUH INDUSTRI PERHOTELAN TERHADAP PENINGKATAN SDM

A. Proses dan persyaratan rekrutmen tenaga kerja

B. Kualifikasi Bekerja di Industri Perhotelan

C. Kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel

Glosarium

Daftar Pustaka

Daftar Gambar

BAB I

RUANG LINGKUP INDUSTRI PERHOTELAN

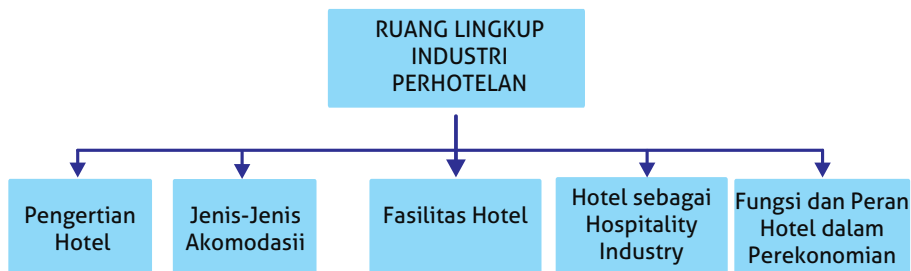


TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang ruang lingkup industri perhotelan, peserta didik diharapkan mampu: memahami pengertian hotel; memahami jenis-jenis akomodasi; mengidentifikasi fasilitas di dalam hotel; memahami bahwa hotel sebagai hospitality industry; memahami fungsi dan peranan hotel dalam perekonomian nasional.



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Akomodasi	Bangunan	Fasilitas	Hotel
Kamar	Komersial	Makanan	Minuman
Pariwisata	Penginapan	Wisatawan	



Gambar 1.1 WaldorfAstoria Hotel and Resort Dubai

(Sumber: <https://waldorfastoria3.hilton.com/en/hotels/uae/waldorf-astoria-dubai-palm-jumeirah-DXBPDWA/gallery/index.html>)

Bisnis pariwisata di Indonesia cukup potensial mengingat Indonesia secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, keragaman, dan keunikan budaya. Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia bisa dikatakan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Jakarta, Yogyakarta, dan Bali menjadi barometer pariwisata nasional meskipun banyak wilayah lain di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pariwisata yang terbilang pesat seperti Sulawesi Utara, Papua, Bandung, dan Surabaya.

A. Pengertian Hotel

Apa yang dimaksud dengan hotel? Berikut ini beberapa pengertian hotel.

1. Menurut Kamus Oxford, The Advance Learner's Dictionary

"Building where meals and rooms are provided for travelers." Hotel dapat diartikan sebagai bangunan (fisik) yang menyediakan layanan kamar, makanan, dan minuman bagi tamu.

2. Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.SK.241/G/70 Tahun 1970

"Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk

penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya adalah dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat comfort dan bertujuan komersial. Bentuk, susunan, tata ruangan, dekorasi, peralatan dan perlengkapan bangunan hotel dan akomodasi, sanitasi, hygiene, estetika, keamanan dan ketentraman, serta secara umum dapat memberikan sarana nyaman (comfort) dan khusus untuk kamar-kamar tamu dapat menjamin adanya ketenangan pribadi (privacy) untuk para tamu hotel."

3. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan RI No. PM.10/PW.301/Phb-77

Hotel adalah "salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial."

4. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor KM.94/HK.103/MPPT-87 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan

"Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial."

5. Menurut SK Menparpostel No.KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Pengelolaan Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

6. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor



PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel

Usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

7. Medlink S. dalam buku The Business of Hotel

It is the basic function of the hotel, which make it quite distinct from other types of business, and to which its other functions are supplementary. Where others provide accommodation, melas and refreshments for those away from home_such as hospitals or boarding schools, or hostels, their primary purpose_wether treatment or education or something else_is different.

Pendapat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

Ini adalah fungsi dasar hotel yang membuatnya sangat berbeda dari jenis bisnis lain, dan yang fungsinya yang lain adalah tambahan. Orang lain menyediakan akomodasi, makanan, dan minuman bagi mereka yang jauh dari rumah - seperti rumah sakit atau pesantren, atau hostel, tujuan utama mereka – entah pengobatan atau pendidikan atau yang lain - adalah berbeda.

8. Menurut American Hotel and Motel Association (AHMA)

A hotel maybe defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services: food and beverage service, room attendant service, uniformed service laundering of

linens and use of furniture and fixtures.

Pendapat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut. Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dapat menggunakan fasilitas/perabotan, dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

9. Menurut Prof. K.Krapf, Direktur Lembaga Riset Pariwisata Universitas Bern di Swiss, seperti yang dikutip oleh Nyoman S. Pendit dalam buku Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana

"Hotel adalah sebuah gedung (bangunan) untuk menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap serta makan itu bagi mereka yang mengadakan perjalanan. Dalam kehidupan sehari-hari sebuah hotel sangat kabur artinya, namun demikian hotel itu digolongkan ke dalam bangunan akomodasi yang menyediakan keenakan yang lebih tinggi dan status yang tertentu bagi mereka yang menginap di situ."

10. Menurut Dimiyati (1989)

Menurut Dimiyati ada beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel sebagai suatu akomodasi komersial yaitu sebagai berikut.

- a. Hotel adalah suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan usaha akomodasi.
- b. Menyediakan fasilitas pelayanan (jasa) penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya.
- c. Diperuntukkan bagi masyarakat umum



(termasuk tourist dan/travelers).

d. Yang tinggal di tempat tersebut hanya untuk sementara waktu.

e. Akomodasi itu dikelola secara komersial.

Jadi, berdasarkan beberapa pengertian hotel di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial.

B. JENIS JENIS AKOMODASI

Akomodasi wisata merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang sedang berwisata. Para wisatawan cenderung membutuhkan akomodasi yang memiliki beragam varian harga maupun macamnya. Bentuk akomodasi primer yang dibutuhkan wisatawan yaitu adanya tempat untuk menginap saat mereka melakukan perjalanan wisata. Setzer Munavizt menyatakan bahwa "akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian." Lebih jauh Munavizt menyatakan bahwa akomodasi wisata dapat berupa tempat wisatawan dapat beristirahat, menginap, mandi, makan, minum serta menikmati jasa pelayanan yang disediakan. Akomodasi secara umum dapat dibedakan menjadi 3 jenis yaitu sebagai berikut.

1. Akomodasi Komersial (Commercial Accommodation)

Akomodasi komersial (commercial accommodation) yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Jenis akomodasi yang termasuk kelompok ini adalah sebagai

berikut.

a. Hotel

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.



Gambar 1.2 Hotel Marriot Yogyakarta
(Sumber: www.marriot.com)

b. Motel

Ada beberapa pengertian tentang motel, yaitu sebagai berikut.

- 1) Bangunan yang terletak di luar pusat kota dan daerah dekat high way/jalan raya. Biasanya pada bangunan itu disediakan penginapan dalam bentuk apartemen dan dapat digunakan untuk tempat tinggal kurang dari 24 jam. Apartemen itu memiliki pintu masuk khusus dan garasi atau tempat parkir.
- 2) Gabungan dari dua kata, yakni motor dan hotel, yaitu hotel yang menyediakan fasilitas khusus berupa kendaraan bermotor.
- 3) Motor hotel yaitu sejenis akomodasi yang biasanya terdapat di antara dua kota besar. Di tempat ini para pengendara mobil dapat beristirahat sesudah perjalanan jauh dan melanjutkan perjalanannya pada keesokan harinya. Pemilik mobil dapat parkir di dekat kamar.

Motel biasanya memiliki fasilitas berikut.



- 1) Kamar sederhana dengan kondisi yang menyenangkan, ada TV/video, dapur, lemari es, dan peralatan makan.
- 2) Restoran sederhana dengan pelayanan cepat.
- 3) Restoran lain yang tingkatannya lebih tinggi.
- 4) Tempat parkir yang cukup luas.
- 5) Jalan keluar dan masuk yang mudah dilalui oleh kendaraan yang datang maupun pergi.
- 6) Lokasi yang berdekatan dengan SPBU (pompa bensin).
- 7) Pada tipe motel tertentu seperti resort motel terdapat fasilitas olah raga. Misalnya kolam renang, rekreasi laut, dan ruang fitness.
- 8) Fasilitas tambahan lain yaitu laundry, arena main anak-anak, dan lain-lain.



Gambar 1.3 Motel
(Sumber: <http://shepherdsmotel.com/>)



c. Apartemen

1) Apartemen

Apartemen merupakan bangunan yang menyediakan jasa akomodasi jangka lama untuk sejumlah orang dalam unit sendiri dengan suatu dapur dan ruang tinggal atau ruang makan.

2) Apartemen Hotel

Apartemen hotel merupakan bangunan bercorak hotel yang terdiri dari beberapa apartemen yang tidak menyediakan jasa catering (pelayanan).



Gambar 1. 4 Taman Melati Apartemen
(Sumber: <http://satwikaproperty.com/apartemen-taman-melati-jogja>)

d. Sanatorium

Sanatorium merupakan tempat peristirahatan atau petirahan yang menyediakan penginapan dan makanan diet bagi pengunjung yang menderita penyakit tertentu.



Gambar 1. 5 Sanatorium Cegielski - Rabka Polandia
(Sumber: <https://sanatorium-cegielski.pl>)

e. Bungalow

Bungalow merupakan sejenis akomodasi yang berbentuk rumah. Bungalow berlokasi di daerah pegunungan yang disewakan untuk keluarga sebagai tempat peristirahatan pada waktu liburan.



Gambar 1.6 Bungalow Kreischberg Steiermark, Austria
(Sumber: <https://www.boekjebungalow.nl/nl/accommodatie-beelden/oostenrijk/steiermark/st-georgen-ob-murau/bungalow-kreischberg--453-14610.html>)

f. Logement (Losmen)

Losmen merupakan sejenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan



rumah sebagai penginapan dengan/tanpa makan dan minum bagi setiap orang yang datang untuk beristirahat sementara waktu.

g. Cottage

Cottage merupakan sejenis akomodasi yang berlokasi di sekitar pantai atau danau dengan bentuk bangunan yang terpisah. Cottage disewakan untuk keluarga serta dilengkapi dengan fasilitas rekreasi.



Gambar 1.7 Carolina Cottage – Danau Toba
(Sumber: <https://tourtoba.com/listing/carolina-cottage>)

h. Ryokan

Ryokan adalah penginapan ala Jepang yang khas menurut adat istiadat negeri tersebut. Perlengkapan serta pelayanannya disesuaikan dengan tata cara hidup Jepang seperti upacara minum teh, duduk bersimpuh atau bersila di lantai, dan mengenakan kimono.



Gambar 1. 8. Ryokan Hoshinoya – Tokyo
(Sumber: www.agoda.com/id-id/hoshinoya-tokyo/hotel/tokyo-jp.html)

i. Minshuku

Minshuku adalah rumah tradisional Jepang yang ditinggali orang

Jepang pada umumnya, lebih sederhana daripada ryokan. Satu unit rumah minshuku biasanya hanya memiliki 3-5 kamar saja. Bisa dibilang, ini adalah contoh bisnis penginapan skala kecil yang dikelola oleh sebuah keluarga. Oleh karena jumlah tamu sedikit, pengelola minshuku biasanya sangat perhatian pada tamunya. Tamu bisa mengobrol dengan mereka atau sekadar bertanya mengenai tempat wisata menarik yang tidak jauh dari penginapan.

Fasilitas dan pelayanan yang disediakan sebenarnya tidak berbeda jauh dengan ryokan. Anda tetap dapat menginap di bangunan dengan tatami dan shoji, serta tidur di ruangan bergaya Jepang dengan beralaskan futon (kasur lantai khas Jepang). Biasanya minshuku menyediakan layanan sarapan untuk tamunya. Layanan ini bisa juga ditambah makan malam bila tamu menghendaki.



Gambar 1.9 Minshuku Takizawa Jepang
(Sumber: <https://www.booking.com/hotel/jp/minshukutakizawa.id.html>)

j. Home Stay

Home stay merupakan suatu jenis akomodasi yang berasal dari rumah rakyat yang fasilitas dan sarannya sudah ditingkatkan sehingga memenuhi syarat-syarat untuk disewakan kepada wisatawan.



Gambar 1.10 Homestay Palal Dieng

(Sumber: <http://www.homestay-dieng.com/2017/12/homestay-palal-dieng.html>)

k. Inn

Inn adalah suatu tempat yang menyediakan penginapan, makan dan minum serta pelayanan umum lainnya, disewakan kepada orang-orang yang singgah untuk sementara waktu dengan jangka menginap yang terbatas.

l. Hospiz

Hospiz adalah penginapan di pegunungan, terutama di daerah wilayah pegunungan Alpen juga merupakan penginapan yang diselenggarakan.



Gambar 1.11 Arlberg Hospiz Hotel

(Sumber: www.booking.com/hotel/at/arlberg-hospiz.de.html)

m. Schutzhutte

Schutzhutte adalah penginapan di daerah pegunungan Alpen yang digunakan oleh para wisatawan untuk melindungi diri dari serangan angin ribut, topan, dan salju. Schutzhutte biasanya digunakan oleh para olahragawan ski dan pekerja di daerah pegunungan tersebut.

n. Kurhotel atau Kurpension

Kurhotel atau kurpension adalah hotel atau pension yang terletak di wilayah daerah wisata kesehatan. Di daerah tujuan wisata tersedia pemandian yang mengandung mineral. Banyak tempat yang menyediakan pemandian bermineral dan pengobatan khusus menurut petunjuk dokter ahli. Kurhouse terdiri dari penginapan yang tunduk pada ketentuan-ketentuan pengobatan dan mempunyai fasilitas untuk pesta, soire (aktivitas bersuka ria malam hari), konser, kasino, dan sebagainya. Contoh dari kurhotel atau kurpension yakni pemandian air panas di Ciater yang dekat dengan Bandung.

o. Foristerie

Foristerie adalah bangunan yang terletak di pinggiran hutan atau di lereng gunung dengan perabotan sederhana. Foristerie menyediakan makanan dan disewakan kepada orang atau kafilah yang ingin tinggal untuk beberapa hari dalam perjalanan mereka melintasi hutan, gunung, atau perbatasan.



Gambar 1.12 Foresterie Magnolia di Belgirate Italia

(Sumber: <https://www.booking.com/hotel/it/camelia-di-foresterie-magnolia.id.html>)

p. Holiday Centre

Holiday centre disebut sebagai pusat peristirahatan. Holiday centre merupakan kelompok



bangunan yang merupakan kesatuan unit. Tempat beristirahat di holiday centre mempunyai akomodasi baik untuk perorangan maupun rombongan. Holiday centre mempunyai tempat makan, hiburan, fasilitas olahraga, dan rekreasi lainnya.

- q. Holiday Homes Holiday homes atau rumah istirahat adalah jenis akomodasi di perdesaan, tepi pantai, atau lereng gunung Eropa yang disediakan oleh organisasi bantuan untuk keperluan keluarga. Keluarga yang hendak membutuhkan rumah istirahat ini di musim libur dapat menghubungi pengelola dengan sewa sangat murah dan disetujui kedua belah pihak.

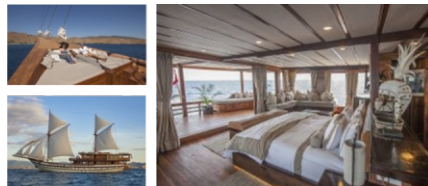


Gambar 1.13 Holiday Homes Garden Chalet, Aberdesach North Wales
(Sumber: https://www.sts-holidays.co.uk/property.html?id=3060_ST)

- r. Floating Hotel, Cruiser, Passenger Ship, House Boat, Marine Hotel, Aquatel

Floating hotel adalah suatu akomodasi yang berada di atas kapal pesiar yang menyediakan fasilitas kamar, makan, minum,

pelayanan, dan hiburan seperti hotel namun berfungsi pula sebagai alat transportasi laut.



Gambar 1.14 Prana The Ultimate in Luxury Phinisi Cruising
(Sumber: <https://voyage.yachtsourcing.com/sail-boats/prana/>)

- s. Marina, Boatel, Nautel

Marina, boatel, atau nautel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan hotel yang berada di sungai, danau, atau laut. Bangunan hotel jenis tersebut dapat dibentuk dari sebuah kapal atau berupa bangunan permanen menyerupai sebuah kapal sehingga menjadi sebuah hotel dengan segala fasilitasnya.



Gambar 1.15 Misool Eco Resort Raja Ampat
(Sumber: <http://www.diveworldwide.com/accommodation/misool-eco-resort>)

2. Akomodasi Semi Komersial (Sub-Commercial Accommodation)

Akomodasi semi komersial yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan bukan semata-mata untuk tujuan komersial, tetapi juga diperuntukkan untuk melayani masyarakat umum dengan tarif sewa yang relatif murah. Jenis akomodasi yang termasuk dalam kelompok ini antara lain sebagai berikut.

- a. Asrama mahasiswa/pelajar



Asrama adalah penginapan yang dipergunakan oleh pemuda-pemuda dan pemudi-pemudi secara terpisah untuk waktu tertentu. Tempat ini juga menyediakan makanan atau sewa dan harga semurah mungkin. Untuk membangun dan mengurusnya, biasanya diserahkan kepada badan-badan sosial yang dikelola atas dasar tanpa mencari untung secara komersial.

b. Pondok pesantren

Pondok pesantren merupakan dua istilah yang menunjukkan satu pengertian. Pesantren menurut pengertian dasarnya adalah tempat belajar para santri sedangkan pondok berarti rumah atau tempat tinggal sederhana terbuat dari bambu. Di samping itu kata pondok mungkin berasal dari Bahasa Arab funduq yang berarti asrama atau hotel.

c. Rooming house

Rumah kos yang juga disebut "rumah multi-penyewa" adalah hunian dengan beberapa kamar yang disewakan secara individual. Di tempat ini penyewa berbagi kamar mandi dan fasilitas dapur.

d. Holiday camp

Holiday camp adalah jenis akomodasi liburan yang mendorong para wisatawan untuk tetap dalam batas lokasi dan menyediakan hiburan bagi mereka pada waktu makan. Saat ini, istilah tersebut kurang populer dan biasa diganti dengan istilah resort atau pusat liburan. Berbeda dari berkemah, akomodasi ini biasanya terdiri dari vila, bangunan akomodasi yang disusun secara individu atau dalam blok.

e. Campingground/campingsite

Camping ground adalah jenis

akomodasi dengan wilayah yang agak luas. Tempat ini digunakan untuk mengadakan perkemahan. Tempat ini mempunyai staf administrasi dengan peraturan-peraturan tertentu untuk menyelesaikan segala sesuatu yang berkaitan dengan fasilitas serta kebutuhan bagi mereka yang hendak berkemah. Di tempat itu didirikan kemah yang diatur secara bersama-sama.

f. Wisma

Kumpulan rumah; kompleks perumahan; permukiman; bangunan yang diperuntukkan bagi pengunjung untuk dapat mengikuti kegiatan yang bersifat pendidikan konservasi, gedung khusus untuk tamu yang mungkin bermalam.

3. Akomodasi Nonkomersial (Noncommercial Accommodation)

Akomodasi nonkomersial (noncommercial accommodation) merupakan akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk tujuan nonkomersil, tidak mencari keuntungan atau semata-mata untuk tujuan sosial atau bantuan secara cuma-cuma. Jenis akomodasi ini khusus untuk golongan/kalangan tertentu dan juga untuk tujuan tertentu. Jenis akomodasi yang termasuk dalam kelompok ini antara lain yakni sebagai berikut.

a. Youth hostel

Youth hostel sering disebut sebagai pondok remaja yaitu suatu usaha jasa pelayanan penginapan bagi remaja sebagai akomodasi dalam rangka kegiatan pariwisata. Jenis akomodasi ini bertujuan untuk rekreasi dan memperluas pengetahuan/pengalaman dalam perjalanan.

b. Mess (milik instansi pemerintah/departemen)



Mess merupakan jenis akomodasi yang dibangun dan disediakan sebagai tempat tinggal bagi karyawan, pegawai, atau anggota suatu instansi dalam suatu kelompok tertentu (bujangan, perwira atau trainee). Dalam pengertian lain, mess adalah penginapan dengan atau tanpa makan. Mess disediakan bagi pejabat resmi dari suatu instansi, jawatan, atau perusahaan tertentu dengan perhitungan pembayaran yang murah dan diatur oleh instansi, jawatan, atau perusahaan yang bersangkutan.

c. Rumah panti asuhan

Rumah panti asuhan merupakan tempat memelihara dan merawat anak yatim atau yatim piatu.

d. Villa (yang dimiliki secara pribadi)

Villa merupakan tempat tinggal sementara sekaligus tempat untuk liburan, yang biasanya terletak di luar daerah yang berhawa sejuk seperti di pinggiran kota, pegunungan, pantai, dsb.

C. FASILITAS DI DALAM HOTEL

Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut Keputusan Menparpostel disebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan beberapa fasilitas. Kebutuhan pokok bagi tamu hotel yang menginap adalah tempat tidur, makanan, dan minuman. Oleh karena itu hotel menyediakan fasilitas akomodasi (tempat tidur), restoran, dan tempat minum. Pada dasarnya berbagai fasilitas yang disediakan oleh hotel bertujuan untuk memenuhi pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu hotel. Setiap hotel memiliki fasilitas dengan penekanan yang berbeda-beda. Ada hotel yang memiliki semua layanan umum seperti tercantum di bawah ini, ada yang mempunyai sebagian, bahkan ada pula hotel yang memiliki sedikit

fasilitas tetapi dengan mutu yang luxurious.

1. Kamar Tidur

Kamar tidur biasanya dilengkapi dengan berbagai perlengkapan seperti air conditioning, colour TV with in house movie and international chanel, safe deposit box, hot and cold water, minibar, international direct dialing telephone, private bathroom with bathtub and shower, tea & coffee making facility, hair dryer.

2. Lobi

Lobi adalah trendmark dari suatu hotel. Ada pendapat yang mengatakan bahwa lobi merupakan maskot suatu hotel yang menunjukkan karakter hotel (lobby is the image of the hotel). Hotel tidak bisa dipisahkan dari lobi. Ketika pengunjung atau tamu hotel masuk ke lobi, mereka akan melihat ciri khas yang menunjukkan kepribadian hotel. Nuansa yang diciptakan oleh lobi dapat berupa kesan mewah, angun, sejuk, penuh pesona, elegan, atau unik.

3. Lounge

Lounge merupakan sarana yang disediakan bagi tamu untuk duduk-duduk sambil menikmati musik dan berlokasi di dekat sarana penjualan. Misalkan shop, bar, dan drugstore.



Gambar 1.16 Executive Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta
(Sumber: <http://hoteltentrem.com/service/executive-lounge/>)

4. Function Room

Function room merupakan salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh hotel untuk berbagai macam keperluan sesuai dengan kebutuhan pemesan/tamu seperti meeting atau sebagai tempat untuk melaksanakan pesta. Function



room dapat didefinisikan adalah suatu ruangan multi fungsi yang biasa digunakan untuk menyelenggarakan rapat (meeting), bonus perjalanan (incentive), pertemuan (convention), pameran (exhibition), perjamuan (function) pada periode dan dengan tujuan tertentu. Function room dibedakan menjadi tiga yaitu sebagai berikut.

a. Meeting room

Meeting room adalah ruang rapat dengan kapasitas yang lebih kecil, fasilitas/peralatan yang lebih sederhana serta memerlukan tenaga kerja yang lebih sedikit daripada banquet hall.

b. Conference hall

Conference hall adalah ruangan berkapasitas 500-1000 orang dengan fasilitas yang lebih lengkap dan memerlukan tenaga profesional yang lebih banyak.

c. Banquet hall

Banquet hall adalah sebuah ruangan yang memiliki interior khusus digunakan untuk acara jamuan.

5. Restoran

Dalam suatu hotel besar, biasanya memiliki lebih dari satu restoran. Pada umumnya restoran dalam satu hotel dapat dibedakan atas beberapa hal berikut.

a. Main dining room

Restoran kebanggaan hotel yang menyajikan menu mewah (biasanya menghadirkan makanan Perancis atau makanan internasional lain) harganya agak mahal. Penyajiannya dilengkapi dengan peralatan yang bermutu tinggi dalam suasana yang serba mewah dan tentu saja makanan yang disajikan termasuk jenis pelayanan kelas satu. Penghidangan

harus disertai anggur yang mahal. Demikian pula hiburan yang disajikan bagi para tamu ketika menikmati hidangan. Musik hidup seperti piano, harpa, atau biola disajikan sebagai pengantar bersantap. Pada umumnya, ruang makan utama ini hanya dibuka pada siang dan malam hari saja.

Menu (daftar makanan) yang digunakan adalah jenis A la carte dan Table d'hôte. Penjelasan tentang kedua jenis pelayanan makanan tersebut akan dibahas pada bahasan di bawah ini.

1) A la carte

Setelah menu (daftar makanan) di meja dibaca oleh tamu, tamu memilih makanan sesuai selera dengan harga yang telah ditetapkan untuk dihidangkan.

2) A la menu

Ada kalanya hotel telah menetapkan menu makanan (yang tidak dapat diubah lagi) dan harganya sekaligus. Jadi, sama sekali tidak ada pilihan menu lain bagi tamu hotel karena telah ditentukan pihak hotel.

3) Table d'hôte

Pada dasarnya table d'hôte sama dengan a la menu. Hanya saja pada table d'hôte tamu hotel dapat memesan macam makanan lain dengan membayar ekstra (tambahan) untuk pesanan tersebut. Macam menu ini biasanya disiapkan untuk rombongan wisatawan yang sedang mengikuti wisata yang diselenggarakan agen perjalanan atau operator wisata.

4) Rijsttafel

Rijsttafel merupakan menu makanan khas Indonesia yaitu nasi beserta lauk pauknya yang



MATERI

dihidangkan secara lengkap di meja. Pada masa sekarang menu ini sangat populer di Belanda sehingga orang asing lain menganggap menu ini berasal dari Belanda.

b. Coffee Shop

Coffee shop merupakan restoran yang diperuntukkan bagi tamu yang tidak mementingkan mutu pelayanan, tata ruang, serta hidangan yang bermutu dan mahal. Ciri utama coffee shop adalah kecepatan dalam penghidangan. Segalanya lebih sederhana dibandingkan dengan main dining room. Pada umumnya, coffee shop buka 24 jam/hari dengan variasi menu seperti berikut.

Pukul 05.00–09.30: menu breakfast

Pukul 09.30–11.30: menu brunch (coffee, snack, dan lain-lain)

Pukul 11.30–15.30: menu lunch

Pukul 15.30–18.30: afternoon tea (tea and sweets)

Pukul 18.30–23.30: dinner

Pukul 23.30–05.00: late supper (bubur, dan lain-lain)

Coffee Shop biasanya menggunakan peralatan, dekorasi, dan pelayanan yang sederhana. Menunya sangat sederhana baik a la carte maupun table d'hôte. Pada umumnya coffee shop dibuka selama 24 jam.

c. Speciality Restaurant

Restoran jenis ini mempunyai sifat dan ciri yang khusus. Yang termasuk ke dalam golongan ini adalah restoran berikut.

- 1) Restoran yang menjual makanan dari satu negara atau benua tertentu, misalnya Indonesian restaurant, Japanese restaurant, Chinese restaurant, Italian restaurant, dan European

restaurant.

- 2) Restoran yang menjual jenis makanan atau menggunakan cara memasak tertentu. Contoh:

- a) Grill room atau rotiserie yang mengkhususkan masakan daging yang dipanggang atau dibakar (grill and roast).
- b) Seafood restaurant yang menghadirkan masakan ikan-ikan dan hasil laut.
- c) Barbeque yang pada umumnya dilakukan di alam terbuka seperti swimming pool terrace atau di kebun dengan memanggang daging hewan berupa sapi, kambing, atau ayam.
- d) Pizza parlour, hamburger joint, dan lain-lain.



Gambar 1.18 Andrawina Restaurant Hotel Sahid Jaya Jakarta

(Sumber: <http://grandsahidjaya.com/dining/andrawina-restaurant>)

6. Bar

Bar adalah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Pengunjung bisa mendapatkan layanan berbagai macam minuman baik yang beralkohol maupun yang tidak kecuali minuman panas seperti kopi dan teh. Minuman yang disediakan dan dijual di bar biasanya adalah minuman beralkohol.



Gambar 1.19 Raja Pala Snack and Bar Hotel Inna Bali Beach
(Sumber: <http://www.grandinnabalibeach.com/dining.php>)

Bar dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu sebagai berikut.

a. Snack bar

Snack bar menawarkan jenis-jenis minuman yang sangat terbatas dan makanan kecil

b. Cocktail bar

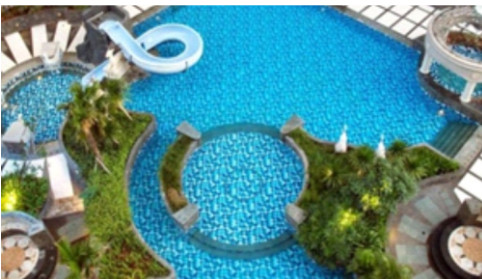
Cocktail bar menawarkan berbagai jenis minuman cocktail dan diiringi alunan musik

c. Nite club

Nite club khusus dibuka pada malam hari dengan menawarkan berbagai minuman serta dilengkapi dengan hiburan (shows, entertainment) dan fasilitas menari/berdansa.

7. Swimming Pool

Swimming pool adalah kolam renang. Kolam renang merupakan sarana wajib bagi hotel berbintang. Kolam renang dapat menjadi salah satu daya tarik bagi tamu yang akan menginap.



Gambar 1.20 Swimming pool di Aston Marina Hotel Jakarta
(Sumber: <https://www.idntimes.com/travel/destination/andi-aris/10-hotel-dengan-kolam-renang-terbaik-di-jakarta-1/full>)

8. Arcades

Arcades adalah ruangan-ruangan yang diperuntukan bagi toko atau kantor-kantor perwakilan dan sejenisnya yang sudah disiapkan oleh suatu hotel. Ruangan tersebut disewakan kepada pihak ketiga dengan tujuan utama untuk melengkapi sarana dan prasarana hotel. Manajemen hotel tidak melakukannya sendiri karena alasan teknis. Perhitungan finansial yang lebih menguntungkan jika mengajak pihak ketiga untuk mengelola dengan sistem sewa atau bagi hasil membuat konsentrasi manajemen bisa lebih fokus pada para tamu. Lokasi arcades biasanya berdekatan dengan lobby sehingga para tamu hotel mudah untuk mengaksesnya. Arcades di suatu hotel pada umumnya melayani jasa-jasa pelayanan berikut.

- a. Perwakilan airlines
- b. Travel agents/biro perjalanan
- c. Transportation rental
- d. Toko suvenir
- e. Money changer
- f. Beauty salon
- g. Tailor
- h. ATM atau bank
- i. Bookstore
- j. Wedding atau event organizers

Jam operasional arcades Senin–Sabtu pukul 09.00 WIB s/d 20.00 WIB sedangkan pada Minggu dan hari libur pukul 10.00 WIB s/d 18.00 WIB.

9. Business Center

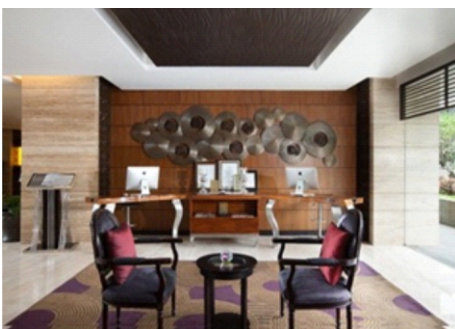
Business Center adalah salah satu tempat bagi para tamu yang ingin menggunakan pelayanan dari bidang sekretariat seperti mendapatkan surat, mengirimkan faks, memfotokopi, melakukan penerjemahan, membuat jadwal untuk pertemuan, mendapatkan pelayanan internet, dan mengonfirmasi



tiket transportasi. Business center tidak hanya menyediakan untuk pelayanan dari sekretaris. Beberapa hotel juga bisanya menggunakan business center untuk pelayanan perpustakaan dan operasional lainnya.

Ada beberapa jenis kebutuhan tamu yang biasanya diperlukan saat mereka mendatangi business center. Di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Layanan dari jasa penggunaan internet.
- b. Layanan dari jasa faks.
- c. Layanan dari jasa untuk memfotokopi, mendapatkan materai, dan segel.
- d. Layanan jasa kesekretariatan. Beberapa di antaranya adalah notulis, jasa pengetikan, melakukan penerjemahan, membuat dokumen, dan melakukan kotrak.
- e. Layanan dari jasa dalam proses membelikan tiket dan melakukan konfirmasi jadwal dari untuk keberangkatannya
- f. Layanan jasa dalam proses pemesanan transportasi dan juga taxi
- g. Layanan dalam proses pembuatan banner, poster, pengepakan dan pengiriman paket.



Gambar 1.21 Business center Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta
(Sumber: http://www.royalambarrukmo.com/en/facilities.html#item-91_cat-0)

10. Hair and Beauty Salon

Hair and beauty salon (salon kecantikan) disediakan untuk memenuhi kebutuhan para tamu, baik pria maupun wanita, yang ingin melakukan pengaturan dan perawatan rambut. Hal ini sangat praktis bagi para tamu yang akan menghadiri acara tertentu seperti rapat, resepsi pernikahan, atau acara lain yang memerlukan penampilan dan gaya tertentu agar sesuai dengan pakaian yang disiapkan secara khusus untuk menghadiri acara tersebut. Hair and beauty salon biasanya menawarkan layanan berikut.

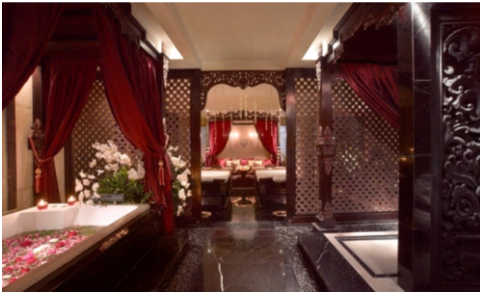
- a. Pemotongan rambut
- b. Rebonding rambut
- c. Pengecatan rambut
- d. Highlighting
- e. Creambath
- f. Facial
- g. Pelurusan rambut keriting dan sebaliknya
- h. Pijat refleksi
- i. Manicure dan pedicure

11. Salon and Spa

Salon and spa di beberapa hotel umumnya tidak dikelola oleh hotel tetapi tempat dan pengelolaanya disewakan kepada pihak lain. Namun demikian, pada hotel resort, salon dan spa dikelola oleh hotel itu sendiri. Fasilitas salon dan spa tidak diberikan secara gratis kepada tamu hotel. Pelayanan yang tersedia antara lain make up & hair do, exotic body treatment, aroma massage, facial, hair care, head spa, waxing, dan bridal. Beberapa tahun lalu spa tidak dikenal secara luas. Sekarang hampir semua hotel berbintang menyediakan fasilitas spa. Fasilitas spa diadakan karena banyaknya permintaan masyarakat. Para



tamu hotel tidak saja ingin menjaga kebugaran dan kesehatan tubuhnya dengan berolahraga. Sekarang harus ditambah dengan merawat kecantikan diri dan keremajaan diri dalam arti berusaha tampil awet muda. Untuk itulah SPA dibutuhkan sejalan dengan perubahan gaya hidup masyarakat modern dan para tamu hotel.



Gambar 1.22 Taman sari heritage spa
(Sumber: <https://www.marriott.com/hotels/travel/jogsj-sheraton-mustika-yogyakarta-resort-and-spa/>)

12. Cake Shop

Cake shop adalah toko yang khusus menjual aneka cake dari jenis, rasa cake dan aneka bentuk dekorasi kue dan cake.



Gambar 1.23 Cake Shop Hotel Sahid Jaya Jakarta
9Sumber: <http://grandsahidjaya.com/dining/solo-lounge>

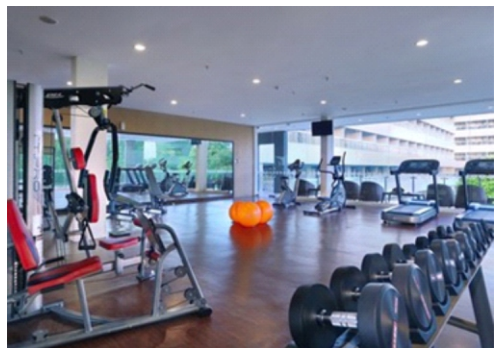
13. Doctor On Call 24 Hours

Doctor on call 24 hours merupakan fasilitas yang umumnya tersedia di hotel berbintang untuk memberikan kenyamanan kepada tamu. Hotel menjalin hubungan dengan rumah sakit, klinik, atau dokter secara perseorangan

untuk menyiapkan doctor on call. Setiap saat ada keperluan mendesak dan darurat (emergency) doctor on call segera datang ke hotel. Namun, jika terjadi keadaan darurat pada tamu maupun karyawan, secara otomatis paramedis yang bertugas di in house clinic dibantu bagian security atau duty manager sesegera mungkin membawa tamu atau karyawan tersebut ke rumah sakit terdekat. Dengan demikian, pertolongan bisa diberikan secepatnya demi pelaksanaan pertolongan dan pengobatan demi keselamatan jiwa tamu ataupun karyawan.

14. Fitness Centre

Fitness centre merupakan sarana kebugaran. Fasilitas ini merupakan tempat berolahraga dengan alat bantu untuk pembentukan tubuh ideal, maupun untuk kesegaran jasmani yang biasanya dipadukan dengan aerobik dan gimnasium.



Gambar 1.24 Fitness centre Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta
(Sumber: http://www.royalambarrukmo.com/en/facilities.html#item-101_cat-0)

15. Safe Deposit Box

Safe deposit box adalah kotak tempat menyimpan perhiasan dan barang berharga. Sarana ini harus dimiliki oleh hotel berbintang. Ada hotel yang menyediakan safe deposit box di front office ada juga yang di dalam kamar tamu. Tidak sedikit pula yang menyediakan keduanya. Tamu yang



hendak menyimpan paspor, uang, atau perhiasannya dapat membaca petunjuk pengoperasian safe deposit box yang tersedia di kamarnya.

16. Baby Sitting

Baby sitting adalah fasilitas pemeliharaan atau pengasuhan bayi. Dalam hal ini biasanya hotel menyediakan baby sitter yang bisa disewa per jam. Fasilitas semacam ini tergolong on request. Jadi seorang tamu harus memesan kepada bagian housekeeping untuk mendapatkannya.

17. Airport Transfer

Airport transfer adalah fasilitas khusus yang disediakan hotel di airport berupa kendaraan untuk antarjemput dari bandara ke hotel atau sebaliknya. Sarana transportasi bisa berupa limousine, bus, mini bus, shuttle bus, atau taksi. Tamu yang ingin menginap dengan reservasi atau dengan perjanjian airport transfer akan dijemput petugas hotel yang ada di bandara yang disebut airport representative. Penjemput ini akan mencantumkan nama tamu dengan tulisan cukup besar di suatu papan yang disebut sign board. Tamu dapat dengan mudah menemukan penjemputnya dengan membaca nama pada papan yang disertai logo hotel tempat ia akan menginap.

18. Drugstore

Drugstore di hotel berbintang biasanya ada yang dikelola sendiri oleh manajemen hotel. Akan tetapi, barang atau produk-produk yang dijual merupakan consignment (konsinyasi). Barang-barang konsinyasi adalah barang milik pihak ketiga yang dititipkan ke hotel untuk dijual. Pihak hotel akan mengatur letak barang tersebut dan menjualnya di drugstore dengan menentukan harga jual yang telah disepakati dengan pemilik barang,

sehingga hotel akan mendapatkan keuntungan.

Drug store lazimnya menyediakan jenis barang berikut.

- a. Barang-barang keperluan fotografi
- b. Barang-barang keperluan kesehatan
- c. Peta-peta keperluan informasi tujuan wisata dan wilayah
- d. Buku-buku wisata, sejarah, dan sosial budaya
- e. Koran, tabloid, majalah lokal, dan internasional
- f. Postcard dan cinderamata lainnya
- g. Pulsa-pulsa handphone Prabayar
- h. Ballpoint dan notebook
- i. Rokok, cerutu, dan korek api
- j. Barang-barang keperluan sehari-hari lainnya

19. Valet Parking

Gaya hidup atau life style membuat anggota masyarakat banyak yang berkendara pribadi tanpa menggunakan pengemudi. Hal ini disebabkan beberapa pertimbangan sebagai berikut.

- a. Lebih praktis dan tidak terganggu.
- b. Lebih leluasa mengatur waktu berkendara.
- c. Tidak perlu menggaji pengemudi.

Dalam hal ini hotel sudah menyediakan jasa pelayanan parkir (valet parking). Dalam jasa layanan parkir ini banyak hotel yang mengajak pihak ketiga yang sudah berpengalaman. Hal tersebut bertujuan sebagai berikut.

- a. Tidak perlu menambah karyawan.
- b. Tidak menanggung risiko, jika ada kerusakan kendaraan.
- c. Tidak mudah mencari karyawan yang mengerti mengendarai mobil mewah.
- d. Hotel mendapatkan citra yang lebih



baik.

- e. Hotel mendapatkan profit sharing dari usaha ini.

20. Florist dan Parcel Shop

Pada umumnya hotel-hotel berbintang saat ini menyediakan pelayanan florist dan parsel (toko bunga dan kado). Florist adalah toko bunga yang disediakan oleh hotel. Sesuai dengan perkembangan dan perubahan gaya hidup, masyarakat yang dulunya hanya datang untuk memenuhi undangan sekarang sudah berubah dengan membawa bunga. Dalam hal ini bunga bisa dikirim terpisah dan lebih dahulu sebelum tamu datang memenuhi undangan. Bisa juga dibawa langsung oleh tamun.

Di hotel berbintang 4 dan 5 di kota-kota besar biasanya terdapat jasa layanan florist dan parsel sendiri. Sementara itu, hotel bintang 3 dan 4 yang belum siap untuk hal itu biasanya mengadakan kerja sama dengan pihak ketiga yang sudah ahli di bidangnya. Untuk toko bunga menyediakan beraneka ragam rangkaian sesuai kebutuhan pelanggannya bisa untuk ungkapan suka cita maupun duka cita.

D. HOTEL SEBAGAI HOSPITALITY INDUSTRY

Hospitality sering salah diartikan sebagai rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu manajemen yang mempraktikkan ilmu hospitality industry. Pada dasarnya hospitality merupakan sikap keramahan yang dilakukan antara sesama manusia. Hospitality sering kita jumpai di pasar, bank, rumah sakit, SPBU, dan lain-lain.

Menurut kamus, kata hospitality diartikan sebagai friendly and generous reception and entertainment of guests. Apabila diterjemahkan, lebih kurang berarti ramah-tamah dan murah hati dalam menerima dan menghibur para tamu.

Istilah industry hospitality seringkali diidentikkan dengan hotel dan restoran. Istilah hospitality sebenarnya mempunyai arti yang lebih luas daripada sekadar hotel dan restoran. Oxford English Dictionary menyebutkan hospitality is the reception and entertainment of guests, visitors or strangers with liberality and good will. Sementara itu, menurut kamus Indonesia, hospitality adalah keramahan.

Jadi, hospitality industry dapat diartikan sebagai segala macam industri yang mempunyai kegiatan yang berhubungan dengan keramah-tamahan, pelayanan dan hiburan untuk para tamu.

Hotel merupakan salah satu bidang usaha yang termasuk dalam kelompok hospitality industry. Hospitality industry merupakan suatu kategori luas tentang bidang-bidang yang masuk ke dalam industri jasa. Di antaranya yakni hotel, jasa penyewaan kamar (lodging), restoran, perencanaan suatu perayaan (even planning), kapal pesiar, jasa penerbangan, taman hiburan, rumah sakit, jasa transportasi, dan sebagainya. (<http://en.wikipedia.org/>).

Ciri yang sama dari semua bidang usaha dalam kelompok industri jasa ini adalah adanya unsur pelayanan (jasa) yang melekat dan tidak dapat dipisahkan dari produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Bahkan unsur pelayanan ini seringkali justru menjadi penentu utama yang mempengaruhi kelangsungan usaha bidang jasa tersebut.

Tujuan bisnis dalam hospitality industry adalah menciptakan keuntungan melalui penciptaan dan pemeliharaan kepuasan pelanggan (Kotler, Bowen & Makens, 2006). Pelanggan akan bertahan dan tertarik jika kebutuhan mereka terpenuhi bukan saja atas kebutuhan secara fisik, tetapi juga secara nonfisik, antara lain yang menyangkut aspek pelayanan tersebut.



Dewasa ini semakin disadari bahwa aspek pelayanan semakin memegang peranan penting dalam setiap kegiatan usaha. Bukan saja pada kelompok hospitality industry, tetapi juga pada bidang-bidang usaha yang secara tradisional memasarkan produk-produk yang berwujud fisik. Ada kecenderungan bahwa bidang-bidang usaha yang secara tradisional hanya menawarkan produk yang bersifat fisik saat ini juga mulai mengemas produknya dengan menambahkan elemen pelayanan secara terpadu untuk semakin memikat dan menarik para pelanggannya. Contohnya adalah perusahaan yang produknya berupa barang fisik seperti barang elektronik, arloji, mobil, dan sebagainya. Mereka meramu strategi pemasarannya dengan memberikan suatu layanan tambahan seperti jaminan/garansi uang kembali jika dalam periode tertentu produknya tidak memuaskan pelanggannya.

E. FUNGSI DAN PERANAN HOTEL DALAM PEREKONOMIAN NASIONAL

Bisnis pariwisata di Indonesia cukup potensial mengingat Indonesia secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, keragaman, dan keunikan budaya. Bisa dikatakan bahwa perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Jakarta, Yogyakarta dan Bali menjadi barometer pariwisata nasional meskipun banyak wilayah lain di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pariwisata yang terbilang pesat seperti Sulawesi Utara, Papua, Bandung, Surabaya dan wilayah lainnya juga mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam bidang pariwisata.

Dewasa ini keberadaan hotel dapat memberikan efek penting bagi perkembangan daerah. Selain sebagai bentuk jasa pemenuhan akomodasi wisata di daerah tersebut, hotel juga memiliki peran yang sangat signifikan dalam perekonomian daerah setempat. Sebuah hotel dapat menampung tenaga kerja dalam jumlah banyak, belum lagi pengaruhnya dalam meningkatkan nilai tanah dan area di sekitar hotel yang mampu merangsang geliat bisnis di sekitar hotel oleh para warga lokal

Mengamati fungsi dan peran hotel dalam perekonomian cukup menarik mengingat hal tersebut beraita erat dengan banyak hal. Bukan hanya tentang hotel dan pariwisata, namun juga mengenai perkembangan perekonomian suatu daerah dan berbagai hal yang berkaitan dengannya. Sebagai contoh, keberadaan hotel di suatu tempat akan memberikan ruang kesempatan yang lumayan besar kepada penduduk setempat untuk mendapat pekerjaan atau setidaknya mendapat imbas akan peningkatan bisnis mereka dari para tamu yang menginap di hotel tersebut.

Begitu pula jika kita melihat dari sudut pandang pihak hotel, mereka membutuhkan kerja sama para penduduk hotel untuk menciptakan suasana yang tenang dan kondusif agar para tamu mereka bisa beristirahat dengan tenang. Beberapa hotel bahkan tidak tanggung-tanggung untuk mengalokasikan sejumlah dana untuk program tahunan mereka kepada daerah lokal yang biasanya diwujudkan berupa perbaikan jalan, jembatan, pembuatan taman lokal, dan masih banyak lagi.

Selain untuk menunjukkan kepedulian mereka terhadap lingkungan sekitar, program tersebut juga menunjang bisnis mereka dengan membuat akses jalan yang lebih mudah dan lain sebagainya. Tidak hanya berupa sumbangsih berupa dana dan pembiayaan, beberapa hotel juga



memfokuskan pada peningkatan taraf hidup penduduk lokal. Hal tersebut diwujudkan dengan menyelenggarakan berbagai pelatihan bisnis terpadu secara gratis, menawarkan program bisnis bermanfaat bagi penduduk, dan masih banyak lagi. Dengan demikian, fungsi dan peran hotel dalam perekonomian daerah setempat bisa dibilang sangatlah besar. Tidak hanya memberikan sumbangsih nyata berupa perbaikan fasilitas-fasilitas umum vital di sekitarnya, melainkan turut serta meningkatkan taraf hidup masyarakat di sekitar melalui pembukaan lapangan pekerjaan dan pelatihan bisnis.

Dalam lingkup yang luas, keberadaan hotel juga menentukan perkembangan dunia pariwisata di kota setempat. Tanpa adanya akomodasi pariwisata yang memadai, industri wisata akan sulit berkembang. Sebaliknya, jika di suatu area wisata tersebut terdapat akomodasi penginapan yang memadai, maka wisatawan akan merasa lebih leluasa untuk menghabiskan liburan. Mereka dapat menikmati berbagai objek wisata yang ditawarkan daerah tersebut. Keberadaan hotel juga terkadang menjadi tolok ukur akan tingkat dan kualitas pariwisata setempat sehingga mempengaruhi pendapatan daerah.

Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan, akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya, pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Apalagi jika dalam ranah pariwisata sebagai suatu industri. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*). Hal ini berarti bahwa hidup dan kehidupannya bergantung pada jumlah wisatawan yang datang. Bila industri pariwisata diumpamakan sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Kita menyadari bahwa tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata. Menginapnya wisatawan di hotel dan akomodasi lainnya selalu dikaitkan dengan keperluan lain dengan motivasi yang beraneka ragam. Dengan perkataan lain, sektor perhotelan bukan suatu hal yang mutlak harus ada. Tanpa hotel orang-orang juga dapat menikmati banyak objek dan atraksi wisata. Anggapan demikian dapat diterima bila membicarakan pariwisata bukan sebagai suatu industri, tetapi sebagai suatu aktivitas yang tidak ada artinya dalam perkembangan ekonomi daerah sekitarnya, seperti halnya dengan kegiatan "piknik". Piknik dilakukan tidak begitu jauh dari tempat kediaman orang yang melakukannya dan dilakukan kurang dari 24 jam. Segala fasilitas serta keperluan disediakan sendiri. Bahkan biayanya dipikul bersama-sama secara gotong royong. Berbeda dengan tour. Perjalanannya dilakukan lebih dari 24 jam. Dengan demikian, wisatawan memerlukan tempat tinggal sementara selama dalam perjalanan untuk beristirahat, mandi, dan makan.

Ada pendapat lain yang mengatakan bahwa untuk akomodasi wisatawan tidak mutlak harus berbentuk hotel yang mewah, cukup memenuhi syarat comfort dan kesehatan. Pendapat semacam ini ada benarnya, tetapi hanya terbatas untuk wisatawan secara individu (*single-travel*) yang tidak direncanakan melalui suatu travel agent atau tour operator.

Industri pariwisata dewasa ini sudah memasuki era *mass-tourism*. Orang-orang tidak lagi melakukan perjalanan sendiri-sendiri, tetapi rombongan (*group*). Hal ini dimungkinkan karena berkembangnya penerbangan borongan (*charter flight*) dan tersedianya fasilitas akomodasi dengan jumlah kamar yang relatif banyak. Tempo dulu, hal seperti ini telah dilakukan oleh Thomas Cook pada tahun 1841. Ia



mencarter kereta api untuk membawa wisatawan sebanyak lebih kurang 500 orang dalam excursion yang dilakukan antara Kota Leicester dengan Kota Loughborough.

Sekarang pesawat yang digunakan untuk rombongan wisatawan dan membawa penumpang dalam jumlah besar dapat memuat 300-400 penumpang. Selain itu kecepatan terbangnya ada yang melebihi kecepatan suara, seperti Concorde buatan Inggris-Prancis. Bila dengan kondisi semacam ini sarana perhotelan dengan segala fasilitasnya tidak disiapkan, dapat dibayangkan akan terjadi stagnasi dalam penerimaan kunjungan wisatawan yang hari demi hari meningkat terus. Apalagi sekarang sedang berkembang suatu jenis pariwisata yang pangsa pasar potensialnya adalah orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan konferensi, seminar, simposium, lokakarya, dan musyawarah nasional. Kegiatan semacam itu tentu membutuhkan fasilitas dan sarana yang lengkap. Hal tersebut hanya dapat disediakan oleh hotel bertaraf internasional, bukan rumah penginapan atau perumahan rakyat (home stay) yang kini sedang berkembang di Bali dan Yogyakarta. Wisatawan yang bepergian secara perorangan tanpa bantuan tour operator, memang kebanyakan tidak memerlukan hotel mewah bertaraf internasional semacam itu. Atas dasar pemikiran ini, dalam kegiatan pariwisata sebagai suatu industri, sektor perhotelan adalah mutlak. Bahkan dunia perhotelan telah berkembang menjadi industri tersendiri. Oleh karena itu, sekarang muncul istilah hotel industry.

Hotel dewasa ini berperan sebagai salah satu mata rantai yang menggerakkan pertumbuhan dan pengembangan sektor pariwisata, bisnis, lapangan kerja, serta pelestari seni dan budaya masyarakat dalam arti yang luas. Dengan kata lain,

bisnis pariwisata adalah sektor yang memberi multiplier effect terhadap industri lain (makanan, akomodasi, transportasi, hiburan, dan pameran) sehingga investasi yang dikembangkan harus ditempatkan pada pemain-pemain pariwisata yang memang memiliki kompetensi untuk bersinergi dengan komponen pariwisata lainnya. (<http://www.investor.co.id>).

Kontribusi usaha hotel bagi penggerak pembangunan nasional antara lain yakni sebagai berikut.

- a. Meningkatkan industri rakyat
- b. Melestarikan seni-budaya masyarakat
- c. Menciptakan lapangan kerja
- d. Membantu usaha pendidikan dan latihan
- e. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara

Sektor pariwisata Indonesia akan diproyeksikan menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi nasional pada masa mendatang. Sebagaimana dikatakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) dalam rencana strategis (renstra), sektor pariwisata dan ekonomi kreatif ditargetkan memperoleh penerimaan devisa dari wisatawan mancanegara (wisman) sebesar US\$10,35 miliar pada tahun 2013, meningkat 14,11 persen dibandingkan estimasi tahun 2012 yang hanya berkisar US\$9,07 miliar. Dari penerimaan tersebut, diharapkan juga jumlah kunjungan wisman menjadi 9 juta wisman, meningkat dibandingkan tahun 2012 yang berkisar 8 juta wisman. Sementara itu, wisatawan nusantara (wisnus) diharapkan dapat menyumbang pendapatan hingga US\$18,5 miliar dan perkiraan kunjungan jumlah wisnus juga diperkirakan meningkat dari 245 juta kunjungan menjadi 250 juta kunjungan. (<http://travelling.bisnis.com>)

Pertumbuhan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif Indonesia diproyeksikan



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

sekitar 11%, melebihi pertumbuhan ekonomi nasional yang diproyeksikan sekitar 6,5 % dan bahkan jauh melebihi pertumbuhan pariwisata dunia yang hanya berkisar 4,5%. Saat ini sektor pariwisata ada di peringkat 5 setelah minyak dan gas bumi, minyak kelapa sawit, batubara, dan karet olahan dalam menyumbang devisa negara (<http://travel.kompas.com>).

Menteri Pariwisata, Arief Yahya, mengatakan sektor pariwisata mencatat pertumbuhan tertinggi peringkat ke-9 di dunia, versi The World Travel & Tourism Council (WTTC). Sumbangan devisa dari sektor pariwisata meningkat sejak 2015 dari 12,2 miliar dolar AS, pada 2016 menjadi 13,6 miliar dolar AS dan pada tahun 2017 terus meningkat menjadi 15 miliar dolar AS. Sektor pariwisata pada tahun ini diharapkan dapat meraup devisa hingga 17 miliar dolar AS, serta proyeksi tahun 2019 sebesar 20 miliar dolar AS.

Berdasarkan catatan Kementerian Pariwisata, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara terus melejit dari tahun 2015 sebanyak 9,7 juta, tahun 2016 menjadi 11,5 juta, dan 2017 sebanyak 14 juta. Adapun sampai Agustus 2018, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara sudah mencapai 10,58 juta dari target 17 juta wisman. Kunjungan pelancong nusantara juga terlihat menggembirakan, yakni sejak 2015 sebanyak 255 juta orang, tahun 2016 menjadi 264 juta, dan tahun 2017 meningkat menjadi 271 juta orang. (<https://travel.tempo.co>)



CAKRAWALA

Indonesia merupakan negara kepulauan. Wisata bahari merupakan salah satu andalan Indonesia. Pinisi adalah kapal layar tradisional khas milik Indonesia, yang berasal dari suku

Bugis dari provinsi Sulawesi Selatan. Kapal ini memiliki dua tiang layar utama dan tujuh buah layar, yaitu tiga di ujung depan, dua di bagian depan, dan dua lagi di bagian belakang kapal. Tujuh helai layar memiliki makna kalau nenek moyang bangsa Indonesia mampu mengarungi tujuh samudera besar di dunia. Pinisi atau kadang-kadang ditulis Phinisi selama berabad-abad telah mengarungi laut hingga ke Malaka, Burma, Vietnam, dan Australia. Saat ini banyak ditawarkan wisata bahari menggunakan kapal pinisi yang fasilitasnya seperti hotel mewah.



JELAJAH INTERNET

Ingin mengetahui lebih jauh tentang kapal pinisi? Silakan buka link berikut ini.

<https://okyphotoworks.wordpress.com/2018/08/03/phinisi-terbesar-dan-termewah-siap-berlayar-di-indonesia/>



Scan me



RANGKUMAN

1. Hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial.



RANGKUMAN

INDUSTRI PERHOTELAN

2. Akomodasi dibedakan menjadi 3 jenis yaitu komersil, semi komersil, dan nonkomersil.
 - a. Jenis akomodasi yang bersifat komersial di antaranya yakni
 - 1) hotel
 - 2) motel
 - 3) apartemen
 - 4) sanatorium
 - 5) bungalow
 - 6) logement
 - 7) cottage
 - 8) ryokan
 - 9) home stay
 - 10) inn
 - 11) hospiz
 - 12) schutzhutte
 - 13) kurhotel
 - 14) minshuku
 - 15) foristerie
 - 16) holiday centre
 - 17) holiday homes
 - 18) floating hotel, cruiser
 - 19) marina, boatel
 - b. Jenis akomodasi yang bersifat semi komersial di antaranya yakni
 - 1) asrama mahasiswa
 - 2) pondok pesantren
 - 3) rooming house
 - 4) holiday camp
 - 5) camping ground
 - 6) wisma
 - c. Jenis akomodasi yang bersifat nonkomersial di antaranya yakni
 - 1) youth hostel
 - 2) mess (yang dimiliki instansi pemerintah/departemen)
 - 3) rumah panti asuhan
 - 4) vila (yang dimiliki secara pribadi)
3. Fasilitas di dalam hotel dapat dibedakan menjadi dua yaitu fasilitas pokok dan fasilitas penunjang.
 - a. Fasilitas pokok terdiri atas kamar tidur (kamar tamu), makanan, dan minuman.
 - b. Fasilitas penunjang lain misalnya tempat-tempat rekreasi, fasilitas olahraga, dan fasilitas laundry.
4. Kontribusi usaha hotel bagi penggerak pembangunan nasional antara lain:
 - a. meningkatkan industri rakyat;
 - b. melestarikan seni-budaya masyarakat;
 - c. menciptakan lapangan kerja;
 - d. membantu usaha pendidikan dan latihan;
 - e. meningkatkan pendapatan daerah dan negara.



TUGAS MANDIRI

Carilah minimal 5 hotel dengan tipe yang berbeda melalui internet! Buatlah laporan dan presentasikan di depan kelas mengenai hal-hal berikut!

- a. Nama dan alamat hotel
- b. Tipe hotel
- c. Keunikan atau keunggulan hotel tersebut
- d. Fasilitas yang disediakan hotel
- e. Layanan apa yang diberikan kepada tamu



PENILAIAN HARIAN

1. Apa yang dimaksud dengan hotel?
2. Jelaskan pengertian commercial accommodation! Tuliskan minimal 5 contoh jenis commercial accommodation!
3. Tuliskan fasilitas yang ada di hotel!
4. Jelaskan pengertian dan tujuan dari



PENILAIAN HARIAN

hospitality industry!

5. Jelaskan yang dimaksud dengan mass tourism!



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai Ruang lingkup industri perhotelan! Manakah di antara tujuan-tujuan tersebut yang menurut Anda belum tercapai? Ulangilah dengan mempelajari dan diskusikan bersama teman dan guru pembimbing jika Anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut!

Materi tentang ruang lingkup industri perhotelan ini berkaitan dengan materi selanjutnya, sejarah perhotelan. Jadi, sebelum melanjutkan ke materi pada bab selanjutnya, Anda diharapkan telah memahami semua materi yang ada dalam bab ini.

BAB II

SEJARAH HOTEL

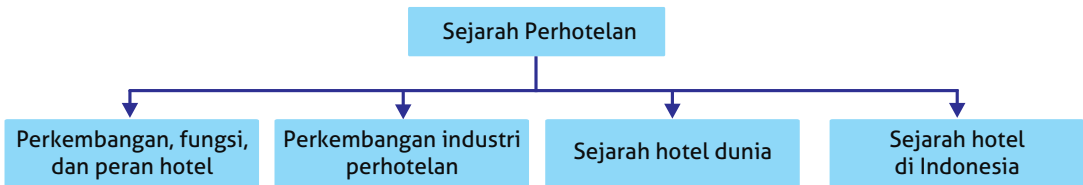


TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang sejarah perhotelan diharapkan peserta didik mampu memahami perkembangan, fungsi dan peran hotel; memahami perkembangan industri perhotelan; mengeksplorasi sejarah hotel dunia; mengeksplorasi sejarah hotel di Indonesia.



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Sejarah
Industri
Penginapan

Hotel
Wisatawan

Hostel
Perjalanan



Gambar 2.1 Orange Hotel Surabaya Tahun 1911
(Sumber: <https://bangunankuno.files.wordpress.com/2012/08/hotel-majapahit-surabaya-1.jpg>)

Sejarah penginapan berkembang seiring dengan peradaban manusia. Dimulai dari bentuk yang paling sederhana, yaitu gua, ceruk, dan sebagainya. Seperti dikemukakan Mr. Robert B., dalam bukunya, *History of The World*, sejak dahulu ada usaha pembuatan ruangan dalam bentuk gua pada jalan-jalan yang dilalui oleh rombongan unta dengan dinding-dinding lumpur sebagai pelindungnya. Gua-gua yang terletak di jalan-jalan tersebut bertujuan untuk beristirahat di dalam perjalanan (Richard Sihite, 1992). Jadi, bentuk penginapan pada zaman dahulu sangat alami dan sederhana hanya sekedar untuk dapat berteduh dari panas, hujan, dan dingin.

Bentuk penginapan yang pertama kali diketahui adalah ketika Yusuf dan Maria membutuhkan tempat menginap ketika Maria akan melahirkan nabi Isa Almasih. Pada masa itu, telah ada bentuk penginapan yang dinamakan inn.

Pada mulanya inn, sering juga disebut dengan lodge, hanya menyediakan tempat beristirahat bagi mereka yang melakukan perjalanan karena sudah larut malam dan terpaksa tidak dapat melanjutkan perjalanannya. Kemudian peradaban semakin maju. Terdapat berbagai peningkatan dengan menambahkan fasilitas penyediaan bak air untuk mandi yang kemudian disusul dengan penyediaan makanan dan minuman walaupun

masih dalam tahap yang sangat sederhana. Pada abad ke-6 masehi, uang mulai diperkenalkan sebagai alat penukar yang sah. Maka, jenis usaha penginapan ini semakin berkembang dan mencapai puncaknya hingga sekarang.

A. PERKEMBANGAN, FUNGSI, DAN PERAN HOTEL

Sarana akomodasi sangat dirasakan manfaatnya oleh para wisatawan. Oleh karena itu, pertumbuhan dan perkembangannya sejalan dengan perkembangan perjalanan (penggunaan transportasi) wisatawan. Dengan perkembangan transportasi yang demikian itu, inns (penginapan) banyak didirikan di sepanjang jalan-jalan umum dan di tempat-tempat yang penting dan strategis.

Sama halnya dengan hotel, inn pada mulanya didirikan di dekat pelabuhan atau stasiun kereta api untuk menampung wisatawan yang menggunakan transportasi tersebut. Dalam perkembangan berikutnya, selain menggunakan angkutan darat (sepeda motor dan kereta api) dan angkutan laut (perahu dan kapal), sekarang banyak pula wisatawan yang menggunakan jasa angkutan udara (kapal terbang) baik untuk perjalanan dalam atau luar negeri.

Dengan perkembangan yang demikian, berbagai jenis ukuran akomodasi sebagai sarana layanan penginapan bagi para wisatawan banyak tumbuh dan berkembang. Demikian pula peranan ekonomi dan sosial sangat berpengaruh terhadap perkembangan kegiatan usaha akomodasi itu sendiri.

Kata hotel mulai digunakan semenjak abad ke-18 di London, Inggris, sebagai Hotel Garni, yaitu sebagai rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tempat tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel merupakan perkembangan dari bahasa Prancis, *hostel*,



yang diambil dari bahasa Latin, hospes, dan mulai diperkenalkan pada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel digunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan bagi orang-orang bepergian disebut inn. Dalam terminologi (istilah) resmi tidak ada perbedaan dalam definisi antara hotel dan inn. Suwithi, dkk (2008) dalam bukunya, Akomodasi Perhotelan, telah membuat ringkasan perkembangan nama, fungsi, dan peran hotel.

Hotel Inn sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumahnya kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap. Pada umumnya kamar yang disewakan dihuni oleh beberapa orang secara bersama-sama. Usaha penyewaan kamar ini sudah mulai dikenal sejak awal abad masehi. Istilah lain yang sering digunakan untuk usaha penyewaan lodge tempat beristirahat bagi mereka yang melakukan perjalanan. Oleh karena sudah larut malam, para pelancong terpaksa tidak dapat melanjutkan perjalanan mereka. Mereka kemudian menyewa jasa lodge. Dengan berkembangnya peradaban maka fungsi, peran, dan fasilitas juga mengalami perluasan. Beberapa fasilitas ditambahkan seperti penyediaan air untuk mandi, serta makanan dan minuman walaupun masih dalam tahap yang sangat sederhana. Pengenalan mata uang pada abad ke-6 masehi, semakin mengokohkan usaha jasa penginapan ini. Kemudian mencapai puncaknya pada masa Revolusi Industri di Inggris pada tahun 1750 hingga tahun 1790.

Revolusi Industri di Inggris mendorong pertumbuhan ekonomi dan perdagangan, meningkatkan mobilisasi para pekerja dari rumah tinggal mereka ke tempat-tempat kerja. Bahkan meningkatkan perdagangan antarnegara. Dampak dari situasi ini yakni semakin banyak orang yang melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lainnya sehingga semakin banyak dan

semakin sering orang-orang bepergian dan memerlukan jasa penginapan. Kondisi ini semakin mendorong tumbuhnya industri jasa penginapan (inn) baik dalam jumlah maupun dalam skala usaha. Pada tahun 1129 telah tercatat adanya inn di Kota Canterbury, Inggris sedangkan di Amerika Serikat, inn tertua dibangun pada tahun 1607. Pada tahun 1794 di kota New York dibangun sebuah hotel yang diberi nama City Hotel yang mempunyai 73 kamar. Walaupun pada awalnya dirasa janggal, pengoperasian City Hotel pada akhirnya dengan cepat menjadi buah bibir yang pada gilirannya menjadi pusat kegiatan segala acara di kota tersebut. Sejak itu, nama hotel semakin dikenal banyak orang.

Selanjutnya hotel mulai bermunculan di Amerika Serikat dengan bergesernya pusat pertumbuhan ekonomi dari Inggris ke Amerika. The Tremont House dianggap sebagai cikal bakal kemunculan perhotelan modern. Hotel The Tremont House lah yang pertama kali memperkenalkan jenis kamar single dan double, yang pada setiap kamar dilengkapi kunci masing-masing, penyediaan air minum di setiap kamar, pelayanan oleh bellboy serta memperkenalkan masakan Prancis ke dunia perhotelan. Hotel ini pun menjadi sangat terkenal dan menjadi tempat persinggahan yang sangat ramai.

The Tremont House adalah hotel pertama yang memberikan pendidikan dan menyeleksi karyawannya untuk lebih meningkatkan mutu dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamunya. Pada saat itu hotel belum menyediakan layanan kamar mandi dan pendingin atau penghangat untuk setiap kamarnya. Saat sekarang ini hal tersebut sudah menjadi suatu keharusan. Setelah 20 tahun beroperasi hotel ini kemudian ditutup untuk diperbarui. Tidak disangsikan lagi bahwa keberhasilan The Tremont House telah mendorong lahirnya hotel-hotel baru



yang kemudian saling bersaing dalam meningkatkan mutu baik pelayanannya maupun fasilitasnya.

Pada permulaan abad 20 mulai terjadi perubahan yang cukup berarti pada industri perhotelan yaitu mulai diperkenalkannya hotel-hotel kelas menengah yang tidak begitu mewah dan mahal bagi para pengusaha atau wisatawan yang betul-betul membutuhkannya. Dengan ciri-ciri yang lebih mengutamakan kepraktisan, hotel ini pun berkembang dengan pesat. Ellswort M. Statler tercatat sebagai orang yang berjasa dalam menemukan ide-ide baru seperti penyediaan koran pagi, cermin di kamar, dan lain-lain. Dalam kurun waktu 40 tahun berikutnya, hotel-hotel milik Statler menjadi contoh dalam pembangunan konstruksi hotel-hotel baik di Amerika Serikat maupun di seluruh dunia.

B. PERKEMBANGAN INDUSTRI PERHOTELAN

1. Awal Abad Ke-15

Di awal abad ke-15, pemerintah Prancis mewajibkan rumah penginapan untuk didaftarkan di pemerintah. Begitu juga di Inggris, pemerintah membuat aturan-aturan mengenai rumah penginapan. Pada saat yang sama tempat pemandian air hangat juga banyak dibangun di daratan Eropa. Pada masa itu, lebih dari 600 rumah penginapan terdaftar di Inggris. Kebanyakan berupa kastil dengan plasa yang besar yang terdiri atas kamar-kamar. Buku panduan untuk para pelancong pertama kali juga diterbitkan pada masa ini di Prancis.

2. Tahun 1700-an

Pada tahun 1700-an embrio dari industri hotel ini pertama kali berkembang di Eropa. Di Paris pada masa Louis VIX (1701-1714), Place Vendome (Monumen yang dibangun untuk mengenang kebesaran tentara bersenjata Raja Louis XIV) menjadi salah

satu contoh pertama sebagai sebuah kompleks bangunan mix use. Place Vendome tersebut merupakan plasa besar yang dikelilingi oleh bangunan-bangunan dengan fasad yang berbentuk klasik dengan lorong atau koridor untuk berjalan dan menyediakan berbagai fungsi seperti toko butik, perkantoran, apartemen, dan juga hotel.

Pada revolusi industri yang dimulai pada sekitar tahun 1760-an, menjadikan industri hotel mulai berkembang pesat. Konstruksi hotel berjalan di mana-mana khususnya di daratan Eropa, dan Amerika. Di New York dan Copenhagen bahkan hotel sudah bertumbuh di pusat di daerah perkotaannya.

3. Awal Tahun 1800

Pada awal tahun 1800, Royal Hotel dibangun di London dan juga banyak hunian resor-resor liburan yang mulai menghiasi Prancis dan sepanjang Rivera, Italia. Tremont House menjadi hotel mewah pertama yang dibangun di Boston waktu itu dengan menyediakan kamar mandi dalam kamar, kunci kamar tersendiri, dan makanan yang mewah. Hotel Holt di New York adalah hotel yang pertama kali menyediakan lift untuk pengangkutan barang.

Sejak ditemukannya kereta api pada tahun 1784 dan mengalami perkembangan yang cukup pesat di tahun 1820an, fungsi kuda sebagai alat transportasi tergantikan dengan kereta api. Hal ini menjadikan jumlah manusia yang mengadakan migrasi semakin bertambah banyak. Pada akhirnya perkembangan hotel di berbagai kota di dunia pun mengalami percepatan, seperti di Kota Venice. Di Venice, seorang kaya bernama Guissepe dal niel mengubah bangunan-bangunan kuno menjadi sebuah hotel dan memberi nama hotel seperti namanya sendiri "Le



Danieli". Berdirinya Shepherds Hotel di Cairo, L'Hôtel des Bergues yang dibangun tahun 1834 di Geneva dan banyak jenis-jenis hotel lainnya yang juga dibangun di berbagai kota di seluruh dunia.

Le Grand Hôtel du Louvre Paris yang dioperasikan antara tahun 1855 dan 1887 adalah salah satu hotel di Eropa yang dibangun dengan pasar spesifik untuk para elite traveller dari seluruh dunia.

Hotel ini didesain oleh Alfred Armand dan merupakan hotel yang dibangun dengan landasan teknologi, seni, dan semangat industri. Lift hidrolik pertama di pasang di hotel ini. Nama-nama besar seniman yang berjaya pada masa itu juga turut andil dalam mendekorasi bangunan. Pada saat pertama kali beroperasi, lampu-lampu yang ada dalam bangunan didapatkan dari tenaga gas, lalu pada tahun 1890 semua bangunan sudah menggunakan tenaga listrik. Le Grand Hotel ini menjadi salah satu bukti sejarah perkembangan hotel mewah di dunia. Sejak tahun 1970 hotel ini telah mengalami beberapa renovasi. Hotel ini terakhir kali dibuka kembali pada tahun 2003 setelah renovasi besar-besaran selama 18 bulan dan menelan biaya jutaan dollar.

Pada tahun-tahun setelah dibangunnya Le grand du Louvre Hotel tersebut, dunia perhotelan mencatat pembangunan-pembangunan hotel yang melahirkan sejarah baru berikutnya. Di tahun 1870, Palmer House Hotel di Chicago merupakan hotel yang termegah di zamannya. Tahun 1880 Segamore Hotel di Lake George New York menjadi hotel pertama yang menyediakan fasilitas listrik di semua kamarnya, Victoria Hotel di Kansas City menjadi hotel yang pertama kali

melengkapi semua kamarnya dengan kamar mandi. Kemudian Netherland Hotel di New York juga mencatat sebagai pertama kalinya hotel yang melengkapi semua kamarnya dengan pesawat telepon.

Pada periode yang sama dengan semangat mecatat tenaga-tenaga perhotelan yang kompeten di kawasan Eropa, sekolah perhotelan pertama kali didirikan di Lausanne, Switzerland pada tahun 1893. Nama sekolah perhotelan tersebut adalah École hôtelière de Lausanne, yang sekarang ini mungkin menjadi sekolah perhotelan terbaik di dunia.

Di Swiss, Hotelier Caspar Badrut membuka sebuah hotel mega yang terkenal sebagai Palace de saint Moritz. Dua tahun berikutnya, Cesar Ritz yang dikenal sebagai "king of hoteliers and hotelier to kings" membuka hotel yang sangat terkenal sampai sekarang, yang hotel pertamanya diambil dari namanya yaitu Hotel Ritz Paris di daerah Vendome Paris.

Di dalam sejarah berdirinya hotel-hotel mewah di dunia tersebut, kita dapat menyebutkan beberapa hotel lainnya yang dibangun di masa itu seperti Ritz dan Savoy di London, Beau Rivage Palace di Lausanne, le Négrescodi Nice, the Plaza di New York, Métropole di Brussels, Plaza-Athénée dan l'Hôtel de Crillon di Paris, dan Taj Mahal di Bombay.

4. Abad ke-19

Abad ke-19 adalah era keemasan pembangunan hotel di zamannya. Banyak sekali hotel mewah dengan segala variasi dibangun pada dekade ini. Arsitek Marchisio dan Prost membangun hotel di antara taman-taman indah di Marrakech Maroko, dan sampai dengan beberapa waktu hotel ini menjadi salah satu hotel yang terindah di dunia. Hotel



tersebut diberi nama La Mamounia. Winston Churchill menjadikan hotel ini semakin terkenal karena menjadi tamu setia di hotel ini. Walaupun pada abad ke-19 tersebut juga diikuti dengan masa depresi dunia karena banyaknya perang, namun tidak juga membuat Investor berhenti membangun hotel, salah satunya adalah hotel Waldorf Astoria di New York.

5. Tahun 1950-an

Setelah perang dunia kedua berakhir, pembangunan hotel mengalami kejayaan untuk yang kedua kalinya. Beberapa konsep hotel baru pun dibuat di masa ini seperti Club Mediteranee yang dibuat oleh Gilbert Trigano dan Gérard Blitz, yang kemudian melahirkan konsep revolusioner sebagai Club Village. Begitu juga dengan hotel berkonsep kasino serta konsep-konsep hotellainnya.

6. Tahun 1960-an

Pada tahun 1960-an banyak hotel berkonsep resort sepanjang mediterania dan juga seluruh dunia sebagai tempat liburan orang-orang kaya mulai bermunculan dan diterima oleh pasar waktu itu.

7. Tahun 1970-an

Tahun 1970-an merupakan tahun ketika hotel banyak dibangun sebagai kebutuhan tamu-tamu bisnis. Hal ini kemungkinan besar disebabkan oleh mulai berkembangnya bisnis di penerbangan sebagai respons atas berkembangnya bisnis di dunia. Misalnya, booming-nya dunia perminyakan di daerah Timur Tengah yang menyebabkan banyak hotel yang dibangun di sepanjang Riyad, Abudabi, dan semenanjung Arab lainnya. Perkembangan bisnis ini menyebabkan hotel juga didesain untuk memenuhi kebutuhan para tamunya, misalnya

kamar yang lebih luas, lobby lounge yang dapat menjadi tempat bertemunya rekan bisnis, restoran yang memadai, dan kebutuhan penunjang bisnis mereka lainnya. Di Jepang, keterbatasan lahan, perjalanan para bisnismen yang meningkat, dan tingginya permintaan tempat akomodasi, menyebabkan dibangunnya Capsule Hotel. Hotel kapsul yang pertama kali dibuka adalah Capsule Inn di Osaka. Hotel yang didesain oleh Kisho Kurokawa ini terletak di Distrik Umeda, Osaka, dan dibuka pada tahun 1979.

Di akhir tahun tujuh puluhan ketika Cina sudah membuka diri kepada wisatawan, beberapa hotel juga mulai dibangun di negara tersebut. China Hotel di Guang Zhao merupakan hotel pertama yang dibangun di daratan Cina dengan investor asing. Hotel tersebut kemudian dikelola dan berubah nama menjadi Marriot Hotel.

8. Tahun 1980-an

Kejayaan hotel berikutnya terjadi pada masa ini. Perkembangan pembangunan hotel lebih mengarah kepada pasar spesifik yang akan dikejar, seperti airport hotel, hotel khusus konferensi, leisure hotel dengan spesifik area seperti ski, gunung, marina, dan sebagainya. Di era ini pembangunan hotel juga tersebar ke seluruh dunia, terutama negara-negara rising sun, seperti China, Korea Selatan, Thailand, dan Jepang. Pada era tahun ini dunia perhotelan mengalami banyak kemajuan, tidak hanya dari sisi konsep tetapi juga teknologi dan pengelolaannya. Hotel management system seperti Fidelio, Hogatex dan lain berdiri pada era tahun 1980 ini. Banyak operator hotel besar mulai mengadakan ekspansi di luar negara mereka.

9. Tahun 1990-an

Pada tahun 1990-an teknologi mulai



mengambil peran lebih besar dalam industri perhotelan ini. Peran teknologi ini mungkin disebabkan karena para hotelier dipaksa untuk berpikir lebih kreatif bersamaan dengan bisnis hotel yang sangat melemah pada tahun 1991 karena terjadinya perang teluk.

Beberapa program loyalty, reservasi langsung, dan program lain yang melibatkan teknologi mulai berkembang di era ini. Begitu pula dengan program penghematan dengan teknologi tertentu juga mulai dibuat guna penghematan yang harus dilakukan oleh para hotelier mengingat bisnis yang kurang bagus di sepanjang tahun. Pada era inilah mulai diusung program konservasi dan penghematan energi yang merupakan embrio dari aktivitas menyelamatkan bumi. Teknologi management system, terutama di hotel-hotel chain, semakin membuat administrasi mereka menjadi semakin mudah (prosedur check-in dan check-out, global reservation systems, marketing management, dan sebagainya). System software yang terkelola memberikan kesempatan hotelier untuk memanfaatkan data base dengan berbagai program marketingnya.

Pada tahun 1990-an, operator-operator besar dunia mulai mengadakan aliansi satu dengan yang lainnya guna memperluas jaringan dengan kerjasama yang saling menguntungkan. Intinya, perkembangan teknologi di dunia perhotelan sekarang ini pertama kali diawali dengan perkembangan teknologi pada tahun 1990-an.

Tonggak sejarah perhotelan berikutnya yang penting dalam catatan perkembangan perhotelan dunia adalah berdirinya Burj Al Arab di dalam kompleks Jumeirah di Dubai. Konstruksinya mulai dibangun pada tahun 1995 dan selesai

pada tahun 1999. Hotel ini didesain oleh arsitek Tom Wright dari WKK Architect dengan 202 kamar dan menghabiskan biaya sebanyak 650 juta USD, atau setara dengan 8,7 triliun rupiah. Bangunan ini kemudian menjadi tonggak sejarah di era modern sebagai bangunan yang menjadi ikon dunia. Bangunan-bangunan yang juga menjadi ikon dunia selain Burj Al Arab adalah kompleks bangunan yang terdapat hotel di dalamnya seperti Venetian di Las Vegas dan Marina Bay Sand di Singapura.

10. Tahun 2000-an Sampai dengan Sekarang

Tahun 2000-an sampai dengan sekarang ini sebagai tahun milenia menjadi tahun-tahun ketika teknologi dan internet sangat berperan penting dalam kelangsungan operasi sebuah hotel. Sejarah mencatat bahwa internet berperan penting di dalam kelangsungan bisnis hotel. Online travel agent dari waktu ke waktu telah mengontrol penjualan sebuah hotel. Dunia perhotelan tahun-tahun berikutnya diprediksi semakin tidak dapat terlepas dari pemesanan kamar melalui internet, baik yang berasal dari situs hotel itu sendiri ataupun dari pihak ketiga lainnya.

C. SEJARAH HOTEL DUNIA

Menurut beberapa sumber tertulis, pada masa Romawi telah muncul rumah-rumah penginapan yang disebut mansiones di sepanjang jalan-jalan utama kota yang disewakan untuk para pelancong. Mansiones berarti flat. Antara satu mansiones dengan mansiones lainnya biasanya berjarak hingga puluhan kilometer.

Pada masa-masa selanjutnya, ketika bepergian jauh semakin banyak dilakukan orang, khususnya untuk kegiatan dagang, ziarah, maupun aktivitas militer. Rumah-rumah penginapan pun semakin banyak



didirikan. Di sepanjang jalur-jalur perdagangan dunia dan kota-kota kuno seperti Yerusalem, Baghdad, Makkah, Cordoba, Roma, maupun Konstantinopel, ada banyak penginapan yang didirikan. Persinggungan antara Barat dan Timur dalam Perang Salib (dimulai 1096 M) berperan penting dalam melahirkan kota-kota baru di sepanjang Asia Kecil, yaitu wilayah Turki yang memanjang ke Syria hingga Palestina. Di sepanjang jalur ini ada banyak penginapan yang diperuntukkan bagi para prajurit dan peziarah yang ingin berkunjung ke Palestina. Bahkan, pada Abad Pertengahan, kehadiran rumah-rumah penginapan ini mendapat dukungan dari otoritas gereja untuk kepentingan para peziarah.

Pada perkembangan selanjutnya, yaitu setelah Abad Pertengahan, rumah-rumah penginapan tidak hanya menyediakan fasilitas penginapan, tetapi juga mulai melengkapinya dengan fasilitas pendukung seperti bar, salon, dan kedai makanan. Jumlah kamar pun mulai diperbanyak hingga mencapai puluhan. Inilah yang kemudian menjadi cikal bakal lahirnya hotel dalam makna sebenarnya, yaitu gedung tempat singgah yang menyediakan fasilitas lengkap.

Hal penting lainnya dari sejarah perkembangan hotel dunia yakni lokasi didirikannya hotel tersebut. Selama masa kolonial, hotel-hotel biasanya dibangun di kota-kota pelabuhan. Akan tetapi, pada akhir abad ke-18, seiring meningkatnya penggunaan gerbong kereta api, ada banyak rumah penginapan dan kedai-kedai yang didirikan di dekat stasiun kereta api. Kondisi ini kembali berubah. Ketika mobil dan pesawat terbang telah menjadi alat transportasi massa seperti sekarang, lokasi hotel pun tidak selalu dekat pelabuhan laut atau stasiun kereta api tetapi di tempat-tempat lain yang mudah dijangkau alat transportasi, khususnya di pinggir jalan-

jalan raya utama.

Pada abad ke-18, di kota-kota besar Eropa dan Amerika mulai bermunculan hotel-hotel yang menjadi awal lahirnya hotel-hotel modern.



Gambar 2.2 Hotel Covent Garden

(Sumber: <https://www.pinterest.com/pin/80079699598232069/>)

Hotel Covent Garden yang didirikan tahun 1774 misalnya, selain memiliki fasilitas lengkap —pada zamannya— dan jumlah kamar yang banyak, hotel ini berdampingan langsung dengan bioskop dekat Westminster di London. Pada tahun 1794 di kota New York dibangun sebuah hotel yang diberi nama City Hotel yang mempunyai kamar sebanyak 170 kamar. Walaupun pada awalnya dirasa janggal dengan dioperasikannya Hotel City tersebut, namun akhirnya dengan cepat menjadi buah bibir yang pada gilirannya menjadi pusat kegiatan segala acara di kota tersebut. Selanjutnya disusul di Kota Boston, Amerika Serikat. Pada tahun 1829 dibangun hotel dengan nama “The Tremont House” yang kemudian oleh sebagian para ahli dianggap sebagai cikal bakalna perhotelan modern. Hotel tersebut merupakan hotel yang pertama kali memperkenalkan jenis-jenis kamar single dan double, yang pada setiap kamar dilengkapi kunci masing-masing, air minum di setiap kamar, pelayanan oleh bellboy serta memperkenalkan masakan Prancis ke dunia perhotelan. Hotel ini pun menjadi



sangat terkenal dan menjadi tempat persinggahan yang sangat ramai.

The Tremont House adalah hotel pertama yang memberikan pendidikan dan menyeleksi karyawannya untuk meningkatkan mutu dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamunya. Pada saat itu hotel belum menyediakan layanan kamar mandi dan pendingin atau penghangat untuk setiap kamarnya. Saat sekarang ini tersebut sudah menjadi suatu keharusan. Setelah 20 tahun beroperasi hotel ini kemudian ditutup untuk diperbarui. Tidak disangsikan lagi bahwa keberhasilan The Tremont House telah mendorong lahirnya hotel-hotel baru yang kemudian saling bersaing dalam meningkatkan mutu baik pelayanannya maupun fasilitas-fasilitasnya.

Industri perhotelan berkembang pesat pada abad ke-19. Hotel-hotel modern mulai didirikan di banyak kota besar, seperti London, Paris, New York, Boston, dan San Fransisco. Para pengelola hotel ini tidak hanya menawarkan paket pelayanan tempat tinggal sementara tetapi juga mulai menyediakan tempat pertemuan dan konferensi beserta perangkat teknologi terbaru, semacam telepon dan televisi.

Bahkan, pada akhir abad ke-19, muncul hotel-hotel dengan label khusus, misalnya hotel untuk business travellers seperti Ellsworth Milton Statler Hotel di New York yang didirikan tahun 1880. Hotel ini juga merupakan chain hotel alias jaringan hotel pertama di dunia. Hotel mewah pun mulai bermunculan misalnya Hotel Waldorf-Astoria (didirikan tahun 1896) di New York dan The Brown Palace di Denver, Colorado. Keduanya termasuk hotel dengan tingkat kunjungan tertinggi di Amerika masa itu.

Pada abad ke-20, khususnya setelah berakhirnya Perang Dunia I, jumlah hotel semakin meningkat seiring perkembangan alat-alat transportasi massal dan

berkembangnya bisnis travel. Hotel-hotel baru ini banyak didirikan di sekitar pusat-pusat bisnis.

Hal lain yang turut mempengaruhi adalah berkembangnya dunia pariwisata yang kemudian melahirkan hotel-hotel resort yang menawarkan paket penginapan sekaligus akomodasi. Pada masa ini, sejak tahun 1920-an, sekolah-sekolah perhotelan pun mulai bermunculan di banyak tempat. Pada masa berlangsungnya Perang Dunia ke-2 dan masa-masa sesudahnya, bisnis perhotelan berkembang pesat. Akan tetapi pada masa itu hampir tidak ada hotel baru yang dibangun. Para pengelola lebih memilih untuk mengembangkan hotel yang ada, baik dari segi fasilitas, kualitas pelayanan, dan manajemen, termasuk berpindahnya kepemilikan hotel dari pribadi ke dalam sebuah korporasi.

Dalam perkembangan selanjutnya, industri hotel-hotel besar di Amerika mulai melebarkan sayapnya ke luar negeri dengan menggunakan sistem franchise. Lahirlah jaringan hotel-hotel besar di bawah sebuah korporasi besar, semisal Hilton, Hyatt, JW Marriots, dan sebagainya.

Sejarah hotel dunia dapat dipaparkan sebagai berikut.

1. Menurut Drs. Oka A.A. Yoeti, sejarah perhotelan sebenarnya sudah dimulai sejak Mariam dan Yusuf membutuhkan tempat menginap ketika Mariam akan melahirkan Nabi Isa. Hal ini sejalan dengan peradaban manusia yang selalu memerlukan tempat untuk berlindung sementara terhadap cuaca panas dan dingin dalam melakukan kegiatan perjalanan.
2. Hotel tertua adalah Nishiyama Onsen Keiunkan di daerah Prefektur Yamanashi, Jepang yang dibuka tahun 705 dan sudah dikelola oleh 52 generasi. Awal muasal pembukaan penginapan di



Jepang mempunyai sejarah tersendiri dengan ditemukan sumber air panas atau yang dikenal dengan onsen. Sejak saat itu rumah-rumah penginapan yang dikenal dengan nama ryokan tersebut mulai tumbuh.

3. Pada era Kerajaan Romawi telah dibangun rumah penginapan yang disebut mansiones yang berlokasi di sepanjang jalan raya utama dengan jarak masing-masing sekitar 40. Kemudian selama abad pertengahan, peraturan keagamaan di Eropa memerintahkan pembangunan tempat menginap di sepanjang jalan yang dilalui orang (road side inn).
4. Waktu perang salib berlangsung, banyak pengusaha rumah penginapan yang membangun tempat bagi para prajurit perang juga bagi para peziarah yang sedang melancong ke tanah suci seperti tertulis dalam kitab Injil. Selain itu, gereja-gereja yang ada juga memberikan pelayanan berupa penyediaan fasilitas beristirahat kepada para pelancong yang memerlukannya. Kebanyakan gereja pada waktu itu mempunyai dua buah dapur. Satu untuk para rahib yang tinggal di sana dan yang lainnya untuk para pelancong yang bermalam. Tidak diambil pungutan biaya, tetapi diharapkan adanya sumbangan sukarela bagi mereka yang mampu.
5. Mulai tahun 1096 di sepanjang jalur-jalur perdagangan dunia dan kota-kota kuno seperti Yerusalem, Baghdad, Makkah, Cordoba, Roma, dan Konstantinopel ada banyak penginapan yang didirikan. Persinggungan antara Barat dan Timur dalam Perang Salib berperan penting dalam melahirkan kota-kota baru di sepanjang Asia Kecil, yaitu wilayah Turki yang memanjang dari Syiria hingga Palestina.
6. Pada tahun 1129 telah tercatat adanya inn di Kota Canterbury, Inggris.
7. Tahun 1607 inn tertua di Amerika Serikat dibangun.
8. Peranan penting dalam kancah revolusi hotel di Amerika Serikat berdiri sebuah flat (mansion) yang bernama De Lancey tahun 1762, di New York. Flat ini kemudian berubah menjadi sebuah hotel dengan nama baru Queens Head Tavern dan tetap dipelihara sampai sekarang yang menjadi sebuah Restaurant Frances Tavern, sebagai lambang masa lalu Amerika Serikat.
9. Pada tahun 1774 dibangun Covent Garden yang berdampingan dengan bioskop dekat Westminster, di Kota London.
10. Pada tahun 1794 dibangun City Hotel di Kota New York dengan 170 kamar.
11. Pada periode tahun 1800 s/d 1900 sudah terdapat hotel yang bersebelahan dengan salon, bar, dan restoran. Hotel dengan standar yang lebih baik telah berdiri di Inggris kemudian Prancis, Swiss dan Amerika Serikat.
12. Pada tahun 1829 dibangun Boston's Tremont House dengan 270 kamar, sebagai hotel yang juga menyediakan tempat konferensi untuk masyarakat setempat.
13. Tahun 1830-1850 Hotel Aster, The Palmer House dan The Sherman House di Chicago, Hotel planters di St. Louis berdiri.
14. Le Grand Hôtel du Louvre Paris dioperasikan antara tahun 1855 hingga 1887 adalah salah satu hotel di Eropa yang dibangun dengan pasar spesifik untuk para elite traveller dari seluruh dunia. Hotel ini didesain oleh arsitek bernama Alfred Armand dan merupakan hotel yang dibangun dengan landasan teknologi, seni, dan semangat Industri. Lift hidrolik pertama dipasang di hotel



ini. Nama-nama besar seniman yang berjaya pada masa itu juga turut andil dalam mendekorasi bangunan. Pada saat pertama kali beroperasi lampu-lampu yang ada dalam bangunan didapatkan dari tenaga gas, dan pada tahun 1890 semua bangunan sudah menggunakan tenaga listrik. Le Grand Hotel ini menjadi salah satu bukti sejarah perkembangan hotel mewah di dunia. Sejak tahun 1970 hotel ini telah mengalami beberapa renovasi. Terakhir kali dibuka kembali pada tahun 2003 setelah dilakukan renovasi besar-besaran selama 18 bulan dan menelan biaya jutaan dolar.

15. Tahun 1865, berdirinya The St. Pancras Station and Hotel di London.
16. Tahun 1875, berdirinya The Palace di San Fransisco dengan biaya \$5 juta, menjadi hotel terbesar dan termegah pada saat itu dengan 800 kamar.
17. Pada tahun 1880 berdiri Ellsworth Milton Statler di New York yaitu hotel pertama yang dibangun untuk kepentingan business travellers dan merupakan chain hotel pertama di dunia.
18. Tahun 1880 Segamore Hotel di Lake George New York menjadi hotel pertama yang menyediakan fasilitas listrik di semua kamarnya, Victoria Hotel di Kansas menjadi hotel yang pertama kali melengkapi semua kamarnya dengan kamar mandi. Kemudian Netherland Hotel di New York juga tercatat sebagai hotel yang pertama kali melengkapi semua kamarnya dengan pesawat telepon.

Pada periode yang sama, dengan semangat mencetak tenaga-tenaga perhotelan yang kompeten di kawasan Eropa, sekolah perhotelan pertama kali didirikan di Lausanne, Switzerland pada tahun 1893. Nama sekolah perhotelan tersebut adalah École hôtelière de Lausanne yang sekarang ini mungkin

menjadi sekolah Perhotelan terbaik didunia.

Di Swiss, Hotelier Caspar Badrut membuka sebuah hotel megah yang terkenal sebagai Palace de saint Moritz. Dua tahun berikutnya Cesar Ritz yang dikenal sebagai king of hoteliers and hotelier to kings membuka hotel yang sangat terkenal sampai sekarang, yang hotel pertamanya diambil dari namanya yaitu Hotel Ritz Paris di daerah Vendome, Paris.

19. Pada tahun 1894, The Netherlands Hotel di New York menjadi hotel pertama yang menggunakan sambungan telepon yang terhubung ke setiap kamarnya.
20. Pada tahun 1896 berdiri hotel The Waldorf Astoria di New York. Satu hal yang dapat dicatat mengenai lokasi hotel sebelum dan sesudah tahun 1900 di Amerika dan Eropa, umumnya berlokasi tidak jauh dari stasiun kereta api. Akan tetapi, ketika dunia telah mengenal mobil dan pesawat terbang, lokasi hotel tidak lagi tergantung pada station kereta api karena pemenuhan aspek aksesibilitas melalui alat transportasi sudah bersifat diversifikatif sekali.

D. SEJARAH PERKEMBANGAN HOTEL INDONESIA

Dalam berbagai sumber tidak ditemukan secara spesifik perkembangan sejarah perhotelan di Indonesia. Namun demikian apabila melihat kilas balik perhotelan di Indonesia, maka Hotel Indonesia lah yang menjadi tonggak awal dimulainya sejarah perhotelan tersebut.

Hotel Indonesia adalah hotel bintang 5 pertama yang dibangun di Jakarta. Hotel ini diresmikan pada tanggal 5 Agustus 1962 oleh Presiden RI pertama, Soekarno, untuk menyambut Asian Games IV tahun 1962. Bangunan Hotel Indonesia dirancang oleh arsitek Abel Sorensen dan istrinya, Wendy, dari Amerika Serikat.



Kala itu Presiden Soekarno menggagas pembangunan stadion, tugu, dan hotel untuk Asian Games. Pembangunan itu menjadi kontroversi. Kala Indonesia belum lama merdeka dan keuangan negara masih morat-marit, pembangunan stadion, tugu, dan hotel dianggap sebagai pemborosan. Sampai mencuatlah sebutan 'Proyek Mercusuar', bangunan-bangunan megah yang digagas oleh Soekarno sengaja untuk mencuri perhatian dunia.

Hotel Indonesia dibangun di pusat Jakarta menempati lahan seluas 25.082 meter persegi. Hotel ini dibangun dengan konsep modern minimalis menggabungkan nuansa Sumatera Barat. Untuk zaman 1960-an, hotel dengan gedung berdenah bentuk T ini jelas bangunan yang luar biasa megah. Tercatat sebagai hotel bintang lima pertama di Indonesia. Apalagi fasilitas seperti elevator saat itu pertama kali hadir di Hotel Indonesia. Ditambah lagi klub dansa dan kolam renang terbuka.

Presiden RI Soekarno menggantung pita pembukaan Hotel Indonesia (5/8/1962). Ada Ganesha Wing dengan delapan lantai dan Ramayana Wing dengan 16 lantai. Dahulu, di Hotel Indonesia ada begitu banyak seni rupa terkait Indonesia. Ada patung, lukisan, relief, sampai mosaik dinding yang semuanya menggambarkan keindahan Indonesia. Pada perkembangannya, Hotel Indonesia juga menjadi tempat menginap tamu negara yang berkunjung ke Indonesia. Tahun 1993 Hotel Indonesia ditetapkan sebagai cagar budaya oleh Pemda DKI Jakarta. Penampakan depan Hotel Indonesia tidak boleh diubah baik bentuk maupun warna cat. Beberapa memorabilia yang berhubungan dengan pembukaan Hotel Indonesia dapat dilihat langsung oleh para tamu.

Pada tahun 2004 Hotel Indonesia berubah nama menjadi Hotel Indonesia

Kempinski. Tamu hotel bisa melihat gunting yang dipakai Soekarno untuk menggantung pita peresmian Hotel Indonesia, peralatan makan yang digunakan saat pembukaan Hotel Indonesia, Pelataran Ramayana yang sebelumnya merupakan Restoran Ramayana, lokasi peresmian Hotel Indonesia, dan golden book alias buku para tamu penting menulis testimoni. Berbagai seni rupa yang dari dinua juga masih ada di Hotel Indonesia yang saat ini dikelola oleh Kempinski.

Pada tahun 1963 dibangun pula Hotel Bali Beach sebagai lanjutan pembangunan Hotel Indonesia dan semakin terkenal Bali di dunia Internasional.

Hotel ini merupakan hotel tertinggi di Bali karena setelahnya tidak ada lagi hotel di Bali yang lebih tinggi dari empat lantai menyusul diresmikannya Pelabuhan Udara Ngurah Rai sebagai pelabuhan internasional, tiga tahun berselang.

Namun demikian apabila merunut hotel-hotel peninggalan sejarah (heritage building) yang berada di seluruh Indonesia dapat kita temukan banyak sekali hotel yang didirikan sejak penjajahan Belanda. Hotel-hotel ini dibangun guna kepentingan pemerintahan Belanda saat itu sebagai penginapan pejabat pemerintah dan para pedagang. Beberapa hotel yang masih beroperasi sampai saat ini di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Hotel Salak The Heritage - Bogor

Hotel Salak The Heritage yang terletak Bogor ini dibangun pada 1856. Hotel ini adalah salah satu hotel peninggalan kolonial Belanda. Awalnya, hotel favorit para Belanda yang menghuni Batavia ini diberi nama Bellevue Dibbets. Hotel ini sempat menjadi markas militer pada zaman pendudukan Jepang. Hotel ini kembali ke tangan Indonesia pada 1948 dan dinamakan Hotel Salak. Hingga kini,



Hotel Salak masih mempertahankan gedung lamanya yang dinamai Colonial Floor.



Gambar 2.4 Hotel Salak Bogor
(Sumber: <http://www.hotelsalak.co.id/>)

2. Hotel Sriwijaya - Jakarta

Hotel Sriwijaya pada awal berdirinya pada tahun 1863 dengan nama Hotel Cavadino terletak di Jalan Veteran. Conrad Alexander Willem Cavadino atau CAW Cavadino memulai usaha restoran dan kue di tahun 1863. Tempat usaha ini dibangun persis di pojokan Rijnswijk (Jalan Veteran) dan Citadelweg (Jalan Veteran I). Di tahun 1872 Restoran Cavadino berubah menjadi Hotel Cavadino sementara usaha ritelnya dilakukan di sebuah tempat usaha bernama Toko Cavadino yang berada di depan bangunan hotel. Dari sebuah iklan di tahun 1894, Toko Cavadino disebut sebagai toko yang menyediakan permen, cokelat, cerutu Havana, Belanda dan Manila hingga bir, anggur, dan minuman beralkohol lainnya. Bahkan, usaha ini begitu terkenal sampai-sampai jembatan di depan hotel ini dinamakan Jembatan Cavadino (Cavadino Bridge). Jembatan itu kini berada di samping Hotel Sriwijaya, sejajar dengan pintu masuk ke hotel tersebut.

Dari foto lama yang terpampang di dalam hotel ini dan juga dari foto koleksi KITLV, Leiden, yang ditampilkan oleh Scott Merrillees dalam buku *Batavia in Nineteenth Century Photographs* bangunan hotel dan toko kue terpisah. Posisi bangunan Hotel Cavadino, yang kini jadi Hotel Sriwijaya, terlihat berada

di pojokan jalan yang masih sangat sepi dengan dua jalur trem di depannya. Sedangkan Toko Cavadino - berada di sisi kanan - kini menjadi restoran dan masih menjadi bagian dari Hotel Sriwijaya yang dimiliki Ama Al Jufri. Usaha toko dan hotel berjalan terus hingga akhir abad 19. Merrillees mencatat, sebenarnya CAW Cavadino tak lagi sebagai warga Batavia sejak 1870 meskipun demikian, usahanya tetap menggunakan nama Cavadino & Co. Hotel Cavadino bertahan hingga 1898, sejak 1899 hotel itu berubah nama menjadi Hotel du Lion d'Or. Di tahun 1941 hotel itu sudah berubah nama lagi menjadi Park Hotel. Diperkirakan sekitar pertengahan tahun 1950-an nama hotel itu berubah menjadi Hotel Sriwijaya.



Gambar 2.5 Hotel Cavadino
(Sumber: http://sriwijayahotel.com/?page_id=25)

3. Hotel Preanger Bandung

Pada tahun 1897 oleh seorang Belanda bernama W.H.C. van Deeterkom mengubah sebuah toko menjadi hotel dan diberi nama Hotel Preanger. Kemudian pada tahun 1920 berubah menjadi Grand Hotel Preanger.

Selama seperempat abad Grand Hotel Preanger yang berarsitektur gaya Indische Empire menjadi kebanggaan orang-orang Belanda di Kota Bandung. Kemudian hotel ini direnovasi dan didesain ulang pada tahun 1929 oleh



Prof. Charles Prosper Wolff Schoemaker dibantu oleh mantan muridnya, Ir. Soekarno (Presiden RI pertama). Namanya kemudian menjadi lebih terkenal, baik di dalam maupun di luar negeri dan menjadi suatu kebanggaan bagi masyarakat pada saat itu bila mereka menginap di hotel tersebut. Grand Preanger mengalami banyak pergantian pengelola, antara lain oleh N.V. Saut, C.V. Haruman, P.D. Kertawisata dan akhirnya pada tahun 1987 hingga kini dikelola oleh PT Aerowisata. Kemudian pada tahun 2014, hotel ini berganti nama menjadi Prama Grand Preanger.



Gambar 2.6 Hotel Grand Preanger Bandung Tahun 1920
(Sumber: <https://www.aerowisatahotels.com/hotel/prama-grand-preanger>)



Gambar 2.7 Hotel Prama Grand Preanger Bandung Tahun 2018
(Sumber: <https://www.aerowisatahotels.com/hotel/prama-grand-preanger>)

4. Hotel Majapahit - Surabaya

Hotel yang dibangun oleh Lucas Martin Sarkies asal Armenia pada tahun 1910 ini awalnya bernama LMS. Lalu berubah nama menjadi Hotel Oranje, Yamato Hoteru (saat Jepang), Sarkies Hotel, dan

terakhir Majapahit Mandarin Hotel. Nama Hotel Oranje digunakan sampai tahun 1950-an. Pada waktu itu hotel ini dinasionalisasikan dan berganti nama menjadi Hotel Majapahit. Terdapat kamar bersejarah yaitu kamar yang pernah digunakan oleh aktor Charlie Chaplin. Komedian yang tenar di tahun 30-an ini pernah sempat menginap di hotel ini pada tahun 1936. Kamar tersebut diberi nama Kamar Merdeka dengan nomor kamar 33.

5. Hotel Garuda - Yogyakarta

Pada awalnya, bangunan hotel ini merupakan sebuah cottages yang dibangun oleh Pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1908 dan selesai pada tahun 1911. Lalu mulai dioperasikan sebagai penginapan mewah dan terbesar di Yogyakarta. Tamu yang menginap dikhususkan hanya untuk tamu-tamu Gubernur Belanda atau militer. Oleh karena itu, cottages ini akhirnya diberi nama Grand Hotel de Djokja.

Pada tahun 1938 diadakan perbaikan pada hotel ini dengan mengubah bentuk bangunan menjadi dua sayap, yakni sayap utara dan selatan serta bangunan utama di tengah. Perbaikan tersebut membuat bangunan hotel ini berlantai dua. Baik bangunan sayap utara maupun sayap selatan, memiliki bentuk yang sama dan saling berhadapan. Di tengah-tengah bangunan sayap utara dan sayap kiri terdapat dormer pendek. Di tengah dormer tersebut terdapat sebuah menara pendek yang menjulang.

Pada tahun 1942, Jepang datang dan menguasai Hindia Belanda, termasuk Yogyakarta. Kejatuhan Yogyakarta membawa dampak diambilalihnya Grand Hotel de Djokja oleh Jepang. Kemudian namanya diubah menjadi Hotel Asahi.



Setelah Indonesia merdeka, Hotel Asahi diambil alih oleh bangsa Indonesia dan sesuai dengan keadaan serta semangat pada saat itu hotel tersebut diganti dengan nama Hotel Merdeka. Pada Desember 1945 sampai Maret 1946, kamar 911 dan 912 yang terdapat pada Hotel Merdeka digunakan sebagai kantor Markas Besar Oemoem (MBO) Tentara Keamanan Rakyat pimpinan Panglima Besar Jenderal Soedirman.

Ketika Kota Yogyakarta menjadi Ibu Kota Republik Indonesia, Hotel Merdeka dijadikan kantor untuk bekerja para kabinet pada saat itu. Sebagai manifestasi dari lambang Negara Republik Indonesia yaitu burung garuda, maka hotel ini diubah namanya menjadi Hotel Garuda. Hal ini dimaksudkan untuk membedakan dengan nama hotel lain yang menggunakan nama Hotel Merdeka di seluruh Indonesia.

Pada tahun 1975 pemerintah menyerahkan pengelolaan hotel kepada PT Natour berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1975. Konsekuensinya nama hotel tersebut juga diubah menjadi Hotel Natour Garuda. Tahun 1982 PT Natour merenovasi Hotel Natour Garuda dan menjadikan hotel tersebut yang awalnya berbintang satu menjadi hotel berbintang empat. Pelaksanaan renovasi berakhir pada tahun 1984 dan menelan biaya hampir 9 milyar. Untuk mempertahankan citra sebagai hotel yang bernuansa sejarah, maka bangunan sayap utara dan sayap selatan dipertahankan serta bangunan utama yang di tengah dijadikan tingkat tujuh.

Tahun 1993 PT Natour bergabung dengan PT Hotel Indonesia Internasional dan menjadi PT. HII-Natour melalui Departemen Keuangan Pasal 108 UU Nomor 1 Tahun 1995 tentang perseroan

terbatas. Secara legalitas, PT HII-Natour berubah menjadi PT Hotel Indonesia Natour (HIN) pada 19 Maret 2001. Pada akhir tahun 2002 hingga sekarang hotel-hotel, restoran, dan katering di bawah naungan PT HIN menyandang Inna sebagai nama bisnis korporat sekaligus nama komersial. Termasuk salah satunya hotel yang ada di Kota Yogyakarta berubah menjadi Inna Garuda Hotel. Kemudian tahun 2016 berubah menjadi Hotel Grand Inna Malioboro Yogyakarta.

6. Hotel Candi Baru

Hotel Candi Baru yang awalnya bernama Hotel Bellevue ini dibangun pada awal abad ke 20, tepatnya di tahun 1919 dan dimiliki oleh Van Demen Wars. Hal yang menimpa sang pemilik saat masa pendudukan berakhir kurang jelas karena sebuah catatan yang tersimpan di hotel mengatakan bahwa hotel ini kemudian menjadi milik seseorang berkewarganegaraan Tionghoa. Oleh sang pemilik Hotel Bellevue dijual kepada perusahaan rokok Gentong Gotri di tahun 1971 dan namanya diubah menjadi Hotel Candi Baru.

Letak hotel dengan gaya arsitektur Rococo dan ornamen ukiran ini berada di kawasan yang saat zaman penjajahan memang direncanakan dibuat layaknya kawasan hunian mewah dengan taman-tamannya yang hijau dan asri. Candi Baru, kini dengan jalan utamanya yaitu Jalan Sultan Agung terkenal dengan kawasan elite Kota Semarang. Di kawasan ini juga terdapat fasilitas-fasilitas yang cukup memadai. Mulai dari restoran bergaya Eropa, Asia ataupun tradisional; fasilitas pendidikan dari SD-SMA yang bertaraf internasional; rumah sakit contohnya RS Elizabeth; dan hotel dari melati hingga bintang 5, seperti Grand Candi Hotel.



Gambar 2.8 : Hotel Candi Baru Semarang
(Sumber: <https://candi-baru-hotel.business.site/#gallery>)

7. Hotel Savoy Homann–Bandung

Hotel Savoy Homann adalah hotel bintang empat yang berada di Jalan Asia-Afrika (dahulu Jalan Raya Pos) No.112, Cikawao, Lengkong, Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Hotel ini dikenal akan arsitekturnya dan tamu-tamunya. Pendahulu hotel ini adalah Hotel Homann, milik keluarga Homann, yang dikenal akan sajian rijsttafel buatan Ibu Homann yang lezat. Pada tahun 1939, bangunan yang sekarang dirancang dengan desain gelombang samudera bergaya art deco karya Albert Aalbers. Untuk menegaskan kebesarannya, kata savoy ditambahkan pada tahun 1940 dan tetap demikian hingga tahun 1980-an. Kemudian modifikasi kecil-kecilan dilakukan (pintu masuk diperbesar, pembuatan toilet di jalan masuk, penambahan AC di depan). Hotel ini memiliki pekarangan dalam (jauh dari jalan raya), dan tamu dapat menikmati sarapan di udara terbuka.

Setelah kemerdekaan Indonesia, hotel ini diambil alih oleh grup hotel Bidakara sehingga namanya berubah menjadi Savoy Homann Bidakara Hotel.



Gambar 2.9 Grand Savoy Homann Bidakara Bandung
(Sumber: <http://www.savoyhomann-hotel.com/>)

8. Inna Bali Beach Hotel - Bali

Pada awalnya hotel ini dimiliki oleh perusahaan Belanda yaitu Konin Kolijke Peketvaar Maatsoha (KPM) yang dibangun pada saat negara kita masih dijajah oleh Belanda. Setelah negara kita merdeka tanggal 17 Agustus 1945, semua aset/harta milik orang Belanda yang tidak bergerak (tidak bisa dibawa ke negeri Belanda) ditinggal. Setelah terjalin hubungan diplomatik antara pemerintah Indonesia dengan Kerajaan Belanda, pada tanggal 22 Agustus 1956 dengan harga sebesar 9 juta rupiah, dan hotel ini diberi nama Sindhu Beach Hotel. Tanggal 22 Agustus 1956 menjadi tonggak berdirinya hotel ini.

Semua hotel-hotel bekas milik Belanda yang ada di Bali, seperti Sindhu Beach Hotel, Bali Hotel, dan Kuta Beach Hotel, serta di luar Bali seperti Hotel Simpang di Surabaya, Hotel Bath Tretes di Jawa Timur, Hotel Garuda di Yogyakarta, Hotel Darma Deli di Sumatra Utara, Hotel Parapat di Danau Toba, dan Hotel Muara di Padang termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), sesuai dengan Ketetapan Menteri Kehakiman RI. Nomor 5/97/3.

Pada tahun 1974, hotel ini direnovasi dan jumlah ruang kamarnya ditambah serta dilengkapi dengan fasilitas seperti restoran, bar, dan swimming pool untuk memenuhi keinginan pelanggan



mancanegara dan domestik. Di samping itu, kebetulan di Bali diadakan Workshop Pata Conference yang bertempat di Bali Beach Hotel-Sanur.

Selanjutnya pada tahun 1991 semua hotel-hotel tersebut diberikan identitas yang sama sebagai hotel-hotel di bawah bendera Natour, yaitu dengan mempergunakan nama identitas perusahaan Natour.

Pada tanggal 19 Maret 2001 Pemerintah melakukan penggabungan PT Natour dengan PT Hotel Indonesia International (PT HII) yang juga merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dan mengelola hotel-hotel besar yang berbintang 5 dan 4 (antara lain The Grand Bali Beach, Hotel Putri Bali), menjadi perusaha baru dengan nama PT Hotel Indonesia Natour (PT HIN). Atau dalam bahasa Inggris disebut (INNA Hotel Group) dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan dan sekaligus melakukan efisiensi di bidang pemasaran, operasional, keuangan, dan sumber daya manusia.

Semua hotel-hotel ex PT Natour dan PT HIN diberi trade mark (identitas) baru dengan nama INNA. Lalu, jumlah hotel yang ada di Bali menjadi 5 unit, antara lain: INNA Grand Bali Beach, INNA Putri Bali, INNA Kuta, INNA Bali, dan INNA Sindhu Beach.



Gambar 2.10 Hotel Grand Inna Bali Beach

(Sumber: <https://www.innagroup.co.id/hotel/grandinabalibeach>)

9. Hotel Ambarrukmo Palace - Yogyakarta.

Sejarah hotel ini tidak bisa lepas dari Sultan Hamengku Buwono V yang membangun Pesanggrahan Ambarrukmo. Pada tahun 1895-1897, bangunan ini direnovasi oleh Sultan Hamengku Buwono VII. Kemudian pada tahun 1966 seiring dengan berdirinya Hotel Indonesia dan Bali Beach, berdiri pula Hotel Ambarrukmo. Hotel Ambarrukmo yang berlokasi di Jalan Adi Sucipto, Yogyakarta ini sampai sekarang tetap survive bahkan memenangi berbagai penghargaan bergengsi. Misalnya Luxury Tradisional Hotel of The Year dari Luxury Travel Guide (2016), Gold Circle Award dari Agoda (2016), Luxury Hotel of The Year dari LTG (2017), dan Best Classic/Heritage Hotel Indonesia dari Pacific Hotel Award (2017).

Nama Sultan Hamengku Buwono IX memang tidak bisa dilepaskan dari keberadaan Royal Ambarrukmo. Telah tercatat dalam lembaran sejarah, Royal Ambarrukmo berdiri atas inisiasi Presiden Soekarno dan Sultan HB IX yang kala itu menjabat sebagai Menteri Ekuin. Dulu hotel ini bernama Ambarrukmo Palace Hotel dan kemudian berganti nama menjadi Royal Ambarrukmo.

Royal Ambarrukmo resmi dibuka sejak 1966. Lokasi pembangunannya berada di Pesanggrahan Ambarrukmo yang merupakan situs besejarah milik Kraton Ngayogyakarta. Pesanggrahan tersebut sudah dibangun pada era Sultan Hamengku Buwono V (1823-1855). Tempat ini pernah direnovasi pada 1895-1897 oleh Sultan HB VII (1877-1921). Renovasi tersebut membuat pesanggrahan ini sebagai tempat menjamu tamu penting yang ingin bertemu Sultan.

Sultan HB VII juga memilih berdomisili di



pesanggrahan ini. Sultan HB VII sendiri dikenal sebagai sultan sugih (kaya) karena banyak mendirikan pabrik gula di Yogyakarta hingga mencapai 20 buah —salah satunya masih beroperasi sampai hari ini adalah pabrik gula Madukismo. Awalnya hotel mewah pertama yang ada di Yogyakarta ini bernama Ambarrukmo Palace Hotel dan berada di bawah manajemen PT Hotel Natour Indonesia (HNI) —sebuah BUMN yang khusus mengelola hotel milik negara. Status awalnya memang milik negara karena dibangun dari dana pampasan perang Jepang. Sementara itu, status tanah milik Kraton Yogyakarta dengan sistem kerja sama selama 30 tahun.

Setelah habis masa kerja sama, Ambarrukmo dikembalikan HNI ke Kraton Ngayogyakarta (tahun 1990-an). Setelah lepas dari HNI, hotel ini sempat berhenti beroperasi dan baru dibuka lagi setelah direnovasi tahun 2010. PT Putra Mataram Mitra Sejahtera (milik pengusaha Yogyakarta, Tjia Edy Susanto) dipercaya untuk menjalankan manajemen bisnis hotel ini. Pengembangan hotel tersebut merupakan bagian dari kerja sama antara PT Putra Mataram Mitra Sejahtera dengan pihak Kraton Yogyakarta untuk mengelola kawasan seluas 6 hektar yang merupakan bekas pesanggrahan Ambarrukmo.

Sejak tahun 2014 silam, Royal Ambarrukmo menjalankan manajemennya sendiri, tidak berada di bawah group operator hotel lain. Bahkan kini telah melahirkan hotel baru dengan nama Grand Ambarrukmo. Hotel bintang empat ini berada persis di seberang jalan depan Amplas (Ambarrukmo Plasa).

Beberapa hotel bersejarah yang saat ini sudah tidak beroperasi lagi yaitu sebagai

berikut.

1. Hotel der Nederlanden

Hotel der Nederlanden pada awal 1800-an merupakan hotel termewah di Batavia, sama dengan Hotel des Indes. Letaknya di Rijnswijk 17 (kini Jalan Veteran). Sebelumnya, gedung ini dibangun sebagai rumah pribadi oleh Pieter Tenzy (1794). Kemudian dijual pada WH Van Ijsseldijk, anggota Dewan Hindia Belanda. Thomas Stamford Raffles memilih rumah tersebut sebagai tempat tinggalnya di Batavia, saat dia memangku jabatan Gubernur-Letnan Jawa (1811-1816). Hingga dinamakan Gedung Raffles.

Pada 1840, Gedung Raffles berubah menjadi Hotel Place Royal dengan pemiliknya Johannes Petrus Fals. Enam tahun kemudian namanya diganti menjadi Hotel der Nederlanden. Pada tahun 1950-an, ketika nama-nama asing di-indonesiakan, lebih-lebih yang berbau colonial, namanya menjadi Hotel Dharma Nirmala. Karena berdampingan dengan istana, Bung Karno menjadikannya sebagai Markas Cakrabirawa, pasukan elit pengawal Presiden. Pada masa pemerintahan Presiden Soeharto gedungnya dibongkar dan dibangun gedung Bina Graha, salah satu tempat kegiatan presiden sehari-hari.



Gambar 2. 11 Hotel Der Nederlander Batavia

(Sumber: <http://jakarta.108jakarta.com/2012/09/hotel-der-nederlanden/>)



2. Hotel Des Indes

Pada tahun 1829, orang Perancis bernama Antonie Surleon Chaulan mendirikan Hotel de Provence. Pada tahun 1845, putra Etienne Chaulan mengambil alih hotel dari tangan ayahnya. Pada tahun 1851, di bawah manajemen Cornelis Denning Hoff, hotel ini berganti nama menjadi Rotterdamsch Hotel. Pada tahun berikutnya (1852), hotel ini dibeli oleh orang Swiss bernama Francois Auguste Emile Wijss. Pada 1 Mei 1856, Wijss menamakan hotel ini sebagai Hotel des Indes atas usulan Douwes Dekker. Pada masa itu Hotel Des Indes sangat terkenal dan ketenarannya dianggap melebihi hotel-hotel terkenal lainnya di Asia, termasuk Hotel Raffles yang dibangun oleh kolonial Inggris di Singapura. Hotel itu kemudian menjadi sangat terkenal dan sukses di Asia setelah dibeli Gantvoort pada 1903. Namun pada tahun 1942 Jepang merebut hotel itu. Saat itu salah seorang proklamator, Mohammad Hatta, ditempatkan sementara di hotel itu oleh Jepang.

Setelah Jepang hengkang dari Indonesia, hotel itu kembali ke dunia bisnis pada Juni 1946. G.P.M. van Weel diangkat sebagai direktur, dengan penasehat co-direktur, A. dan FJ Zeilinga. Hotel itu menjadi saksi sejarah perundingan Roem-Royen pada 7 Mei 1949 yang menghasilkan penyerahan kedaulatan Indonesia dari Belanda serta dilepaskannya Soekarno dan Mohammad Hatta.

Setelah Indonesia merdeka, hotel itu dianeksasi tanpa kompensasi pada tahun 1949. Hotel des Indes pun berubah nama menjadi Hotel Duta Indonesia. Namun, hotel itu terus mengalami penurunan pendapatan, terlebih pascatahun 1962. Saat itu, Presiden Soekarno meresmikan

berdirinya Hotel Indonesia yang menjadi saingan berat hotel tiga zaman itu. Hotel tua itu pun dihancurkan pada tahun 1971 untuk membuat jalan bagi pusat perbelanjaan Duta Merlin.



Gambar 2. 12 Hotel Des Indes tahun 1945-1948
(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel_des_Indes)



Gambar 2. 13 Hotel Des Indes tahun 1910
(Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel_des_Indes)

3. Hotel Inna Dibya Puri- Semarang

Hotel Inna Dibya Puri pada awalnya bernama Hotel Du Pavillon. Hotel ini adalah salah satu hotel termewah di Kota Semarang. Hotel ini dibangun pada tahun 1847 dan direnovasi secara besar-besaran tahun 1913. Hal tersebut dilakukan untuk menyambut para tamu yang akan menghadiri perhelatan Koloniale Tentoonstelling tahun 1914, sebuah pameran terbesar di Asia Tenggara saat itu. Dalam renovasi tersebut, bangunannya mulai dilengkapi jaringan listrik yang memadai dengan pemasangan lampu-lampu yang indah dan modern. Sanitary juga sudah



memanfaatkan metode sanitary yang sehat, sampai dengan melengkapi kamar mandi pribadi di setiap kamar. Pada bangunan baru di sampingnya, ditambahkan 50 kamar tidur. Kamar tidur didesain luas dan nyaman serta dilengkapi sejumlah mebel mewah. Ruang makannya terdapat tempat duduk yang mampu menampung 150 orang. Selama makan malam disediakan life musik yang menampilkan band-band terkemuka. Manajemen hotel diatur berdasarkan standar internasional bahkan koki utama hotel berasal dari Eropa. Seluruh anggota stafnya berjumlah 18 orang dan jumlah pelayan lokal ada 80 orang.

Renovasi hotel ini memakan biaya f 250.000 sedangkan modal perusahaan berjumlah f 365.000. Para direktornya di antaranya Mr. SJ Bergsma, Mr. A. Wilkens, dan Mr C. Soesman. Jabatan manajer dipegang oleh Mr. G.A. van de Peppel. Mr. Peppel adalah seorang manajer yang selama beberapa tahun menangani hotel di London dan Paris.

Sebagaimana layaknya hotel pada masa sekarang, pelayanan transportasi untuk para tamu tak bisa diabaikan. Pihak hotel menyediakan 80 ekor kuda dengan 50 gerbong kereta kuda. Di samping itu juga disediakan 12 mobil yang disimpan dalam garasi. Mobil-mobil ini juga dapat disewa oleh para tamu yang ingin bepergian. Hotel mewah serta nyaman ini letaknya sangat dekat dari kantor pos dan di pusat kota yang saat itu berada di kawasan kota lama. Hal ini bisa dimengerti mengingat kantor pos merupakan sarana komunikasi yang terpenting pada masa itu. Lokasi hotel juga tidak jauh dari Stasiun Tawang sehingga wisatawan dapat langsung menuju hotel tersebut karena letaknya cukup dekat.

Sayangnya hotel yang juga pernah

menjadi saksi sejarah Pertempuran Lima Hari Semarang tersebut makin hari makin tidak terawat. Kerusakan sudah muncul di sana-sini. Beberapa bagian bangunan sudah roboh karena konstruksinya yang makin melemah dimakan usia.

Pascaperang tahun 1945 hotel yang berada di Jalan Pemuda ini berganti-ganti tangan pengelola mulai dari Pemerintah Kota Semarang, Departemen Perhubungan dan Departemen Parawisata. Kemudian tahun 1976 diambil alih sepenuhnya oleh Departemen Keuangan yang bermitra dengan PT Natour. Mereka mengelola hotel ini dan mengganti nama Du Pavillon menjadi Inna Dibia Puri. Setelah berganti nama, hotel masih berfungsi sebagai tempat penginapan.

Pada tahun 2007 hotel ini terbengkalai dan ditutup secara permanen dengan meninggalkan 49 kamar, 2 kamar family, 6 kamar puri suite, 17 kamar moderate, 9 kamar standar, 5 kamar ekonomi AC, dan 10 kamar ekonomi nonAC. Padahal interior bangunan ini memiliki nilai artistik yang tinggi. Di samping itu, berdasarkan UU No 11 Tahun 2009 Hotel Dibia Puri dinyatakan sebagai cagar budaya yang harus dikonservasi.

Pada buku Akomodasi Perhotelan yang



Gambar 2. 14 Hotel Inna Dibia Puri
(Sumber: <http://rets69.blogspot.com/2012/12/hotel-dibia-puri-semarang-indah-namun.html>)



ditulis oleh Suwithi, dkk (2008) terdapat uraian singkat tentang sejarah perhotelan di Indonesia. Menurut Suwithi, dkk., usaha perhotelan di Indonesia sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda walaupun belum banyak. Setelah era kemerdekaan mulai didirikan hotel-hotel besar berskala internasional, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Denpasar, Bandung, Surabaya, Medan, Semarang, dan Yogyakarta. Hotel Des Indes di Jakarta, Hotel Savoy Homann di Bandung, dan Hotel Bali Beach di Bali tercatat sering digunakan untuk menerima tamu-tamu mancanegara.

Perkembangan hotel-hotel bersejarah di Indonesia dapat dicatat setelah Indonesia Merdeka tahun 1945. Presiden pertama Indonesia, Ir. Sukarno yang lebih akrab dipanggil bung Karno, mulai membangun beberapa hotel atas kepemilikan pemerintah yang belakangan menjadi hotel di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hotel tersebut antara lain Hotel Indonesia di Jakarta, Bali Beach di Bali, dan Inna Garuda Hotel di Yogyakarta. Saat ini di Indonesia ada kecenderungan terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, pada saat banjir sebagian masyarakat pindah ke hotel. Begitu juga saat-saat libur seperti liburan lebaran. Pembantu pulang kampung. Oleh karena itu, ada sebagian anggota masyarakat yang lebih memilih tinggal di hotel. Dewasa ini telah banyak bermunculan berbagai tipe hotel dari yang berbintang lima, diamond, apertemen, sampai hotel melati atau losmen, sesuai kebutuhan masyarakat.

Untuk sekedar memahami perkembangan hotel di beberapa kota di Indonesia, di bawah ini dikutip sebuah artikel singkat yang diunduh dari <http://www.pt-sakura.com/2013/08/perkembangan-hotel-di-indonesia.html>

Dunia pariwisata, khususnya di Bali, pada tahun 1963 dibangunlah Hotel Bali Beach,

menyusul diresmikannya Pelabuhan Udara Ngurah Rai sebagai pelabuhan internasional, tiga tahun berselang. Pada perkembangannya, Bali makin dijejali turis-turis asing yang gampang dijumpai hingga ke pelosok-pelosok terpencil sekalipun. Tak berbeda dengan Bali, kehidupan pariwisata di daerah lain pun turut bangkit. Misalnya di Malang, Jawa Timur, yang mempunyai beberapa obyek wisata potensial. Yang paling mencuat dan didatangi pengunjung adalah kawasan Batu, dengan lekuk daerah yang berbukit, perkebunan apel, dan Selekt, sebuah obyek wisata yang berhasil mengembangkan tulip, sehingga suasananya mirip dengan di Belanda. Bisnis hotel berkembang di Kota Batu dan Malang yang berhawa sejuk dengan jarak 90 km di sebelah selatan Kota Surabaya.

Seolah ingin melestarikan peninggalan bersejarah, pemerintah Kota Malang tetap mempertahankan berbagai hotel yang dibangun pada zaman kolonial. Sebagai contoh, Hotel Pelangi, yang tergolong salah satu hotel tertua di kota berjuluk kota pelajar itu. Sampai sekarang, hotel yang berada di bilangan Jalan Merdeka ini tetap menjadi hotel yang layak huni bagi pelancong. Hotel ini bahkan memberikan sebuah keindahan tentang kenangan masa silam lewat foto-foto yang dipajang di dinding hotel.

Sementara itu, keadaan perhotelan di Bandung juga tidak kalah semarak. Perkembangan beragam usaha mulai dari kuliner, distro, home industry, kafe, dan factory outlet, membuat Kota Kembang ini diserbu pengunjung. Di akhir pekan, pengunjung di Bandung begitu membludak. Sebagai imbasnya, bisnis hotel di Bandung ikut terdongkrak. Berbagai kelas hotel, dari kelas melati hingga berbintang, dapat ditemui dengan gampang di dekat pusat keramaian atau di seputar obyek wisata. Salah satu hotel di Bandung yang cukup



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN



CAKRAWALA

populer adalah Hotel Cihampelas. Penginapan ini berada di kawasan pusat perbelanjaan, tepatnya di Jalan Cihampelas. Sepanjang sisi hotel, dijejali dengan factory outlet (FO) dan berbagai tempat bersantai. Antara lain, Ciwalk atau pusat jajanan khas Bandung yang super enak. Kalau menginginkan tempat menginap yang murah tapi berpelayanan bagus, terdapat pilihan menginap di Hotel Achino. Hotel ini, berada di dekat pintu tol Muhammad Toha, Kampus Langlang Buana, tempat berbagai warung makanan khas daerah dan pasar tradisional Ancol.

Setelah periode pemerintahan Orde Baru, pembangunan dan kehadiran hotel di Indonesia berkembang sangat pesat. Sejalan dengan berkembangnya hotel di Indonesia, wajah arsitektur hotel di Indonesia pun sangat berkembang dan inovatif. Hal ini menjadi satu tolak ukur sejarah baru untuk hotel di Indonesia. Pertumbuhan hotel di Indonesia berkembang sangat pesat baik hotel-hotel jaringan internasional dari bintang 4 dan bintang lima dimond maupun hotel-hotel bitang dua, dan bintang 3. Begitu juga dengan pertumbuhan villa, losmen untuk backpacker. Semuanya bertumbuh kembang sesuai dengan segmen pasarnya masing-masing. Jaringan Fave Hotel yang menawarkan harga ekonomis dengan fasilitas seperti bintang 4 dan 5 yang sejenis dengan hotel tersebut adalah Amaris, Amos Cozy.

Pulau Bali merupakan destinasi wisata nomor satu di Indonesia. Wisatawan asing lebih mengenal Bali dari pada Indonesia. Pada tahun 1950an Sanur masih merupakan daerah yang sepi, tidak ada air bersih dan listrik. Pantai Sanur dianggap keramat, dan lebih angker citranya lantaran dinilai sebagai sentra ilmu gaib. Namun Ida Bagus Kompiang mengamati banyak turis yang ingin ke Pantai Sanur, namun tidak ada penginapan, mereka menginap di Denpasar. Oleh karena itu Ida Bagus Kompiang memberanikan diri membuka hotel di Sanur. Di lahan satu hektar, Kompiang mengerek 10 bungalow. Arsitekturnya berbentuk lumbung. Dia menamai propertinya Hotel Segara Beach. Siapa sangka saat ini Pantai Sanur merupakan kawasan paling elit di Bali. Hotel Segara Beach saat ini masih beroperasi hanya berganti nama mnjadi Segara Village dengan bangunan masih asli seperti awal dibangun.



JELAJAH INTERNET

Tahukah Anda hotel bintang lima pertama di Indonesia? Coba jelajahi alamat berikut <https://www.youtube.com/watch?v=Qe27KbiY9rc>!



TUGAS MANDIRI

Carilah informasi mengenai sejarah perkembangan hotel di Indonesia! Buatlah daftar nama hotel bersejarah yang masih beroperasi hingga kini dan hotel yang sudah tidak beroperasi saat ini! Buatlah resume dan presentasi power point serta presentasikan di depan kelas!



Scan me



Sejarah penginapan berkembang seiring dengan peradaban manusia. Dimulai dari bentuk yang paling sederhana yaitu gua, ceruk, dan sebagainya. Seperti dikemukakan Mr. Robert B. dalam bukunya *History of The World*, sejak dahulu ada usaha pembuatan ruangan dalam bentuk gua pada jalan-jalan yang dilalui rombongan unta dengan dinding-dinding lumpur sebagai pelindungnya. Gua-gua yang terletak di jalan-jalan tersebut bertujuan untuk beristirahat di dalam perjalanan. KEGIATAN BELAJAR 2 Sejarah perhotelan sudah ada sejak Nabi Yusuf dan Mariam sewaktu Mariam akan melahirkan Nabi Isa. Pada era Kerajaan Romawi telah dibangun rumah penginapan yang disebut *mansiones* yang berlokasi sepanjang jalan raya utama dengan jarak masing-masing sekitar 40 km.

Kata hotel mulai digunakan semenjak abad ke-18 di London, Inggris sebagai *Hotel Garni*, yaitu sebagai rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tempat tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel merupakan perkembangan dari bahasa Prancis yaitu *hostel*, yang diambil dari bahasa Latin *hospes*.

Hotel pada awalnya dikenal dengan nama *inn* yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumah seseorang kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap. Dalam terminologi resmi, tidak ada perbedaan arti antara hotel dengan *inn*.

Revolusi industri membawa pengaruh yang sangat besar bagi pertumbuhan bisnis sektor komodasi. *Inn* pertama kali didirikan di Kota Canterbury, Inggris pada tahun 1129. Sedangkan di Amerika Serikat, *inn* tertua telah dibangun pada tahun 1607.

Daftar hotel bersejarah yang masih beroperasi hingga saat ini yaitu sebagai berikut.

1. Hotel Sriwijaya di Jakarta

Hotel ini dibuka tahun 1872 dengan nama *Hotel Cavadino*.

2. Hotel Majapahit di Surabaya

Hotel yang dibuka pada tahun 1910 ini pada awalnya bernama *LMS* sesuai nama pemiliknya, *Lucas Martin Sarkies*. Kemudian berubah menjadi *Hotel Oranje*. Lalu berubah lagi menjadi *Yamato Hotel*. Setelah itu berubah lagi menjadi *Sarkies* dan terakhir menjadi *Majapahit Mandarin Hotel*.

3. Hotel Preanger di Bandung

Hotel ini dibuka pada tahun 1897. Tahun 1920 berganti nama menjadi *Grand Hotel Preanger*. Terakhir pada tahun 2014 berganti nama menjadi *Prama Grand Preanger*.

4. Hotel Candi Baru

Hotel ini pada awalnya bernama *Hotel Bellevue* dibangun pada tahun 1919. Pada tahun 1971 berganti nama menjadi *Hotel Candi Baru*.

5. Hotel Garuda di Yogyakarta

Hotel ini dibuka pada tahun 1911 dengan nama *Grand Hotel de Djokja*. Tahun 1942 hotel ini dikuasai Jepang dan berganti nama menjadi *Hotel Asahi*. Setelah Indonesia merdeka, berganti nama menjadi *Hotel Merdeka* pada tahun 1945. Tahun 1975 berganti nama menjadi *Hotel Natour Garuda*. Tahun 2002 berganti nama menjadi *Inna Garuda*. Terakhir pada tahun 2016 berubah menjadi *Grand Inna Malioboro Yogyakarta*.

6. Hotel Ambarrukmo Palace di Yogyakarta

Hotel ini dibuka pada tahun 1966. Sempat berhenti beroperasi. Setelah direnovasi pada 27 Oktober 2011, hotel ini dibuka kembali dengan nama baru, *Royal Ambarrukmo*. Tahun 2017 berganti menjadi *Grand Ambarrukmo Hotel*.

7. Hotel Savoy Homann Bandung

Hotel ini dibuka pada tahun 1939 dengan nama *Hotel Homman*. Tahun 1940 menjadi *Hotel Savoy Homann*. Tahun 1980 menjadi *Savoy Homman Bidakara Hotel*.

8. Hotel Salak Bogor



RANGKUMAN

Hotel ini dibangun tahun 1856 dengan nama Belleveu Dibbets. Tahun 1948 berganti nama menjadi Hotel Salak.

9. Inna Bali Heritage Hotel di Bali

Hotel ini diresmikan pada tahun 1966 dengan nama Inna Bali Beach Hotel. Tahun 1993 berubah menjadi Grand Inna Bali Beach Hotel.

Hotel bersejarah yang sudah tidak beroperasi lagi yaitu sebagai berikut.

1. Hotel der Nederlanden

Hotel der Nederlanden pada awal 1800-an, merupakan hotel termewah di Batavia.

2. Hotel Des Indes

Pada tahun 1829, orang Perancis bernama Antoine Surleon Chaula mendirikan sebuah hotel bernama Hotel de Provence.

3. Hotel Inna Dibya Puri – Semarang

Hotel Inna Dibya Puri pada awalnya bernama Hotel Du Pavillin, adalah salah satu hotel termewah di Kota Semarang. Hotel ini dibangun pada tahun 1847.



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai Sejarah Hotel yang tercantum di awal Bab 2!

Manakah di antara tujuan-tujuan tersebut yang menurut Anda belum tercapai? Ulangilah untuk mempelajarinya dengan berdiskusi bersama teman dan guru pembimbing jika Anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut!



PENILAIAN HARIAN

1. Apa yang dimaksud dengan Hotel Garni?
2. Jelaskan perkembangan industri perhotelan pada tahun 1700-an!
3. Apa saja kontribusi yang sudah diberikan oleh Elswort M. Statler dalam perkembangan hotel di zamannya?
4. Jelaskan sejarah perkembangan hotel di Indonesia!
5. Sebutkan hotel yang berada di bawah naungan BUMN pada masa presiden pertama Indonesia!

BAB III

KARAKTERISTIK INDUSTRI PERHOTELAN

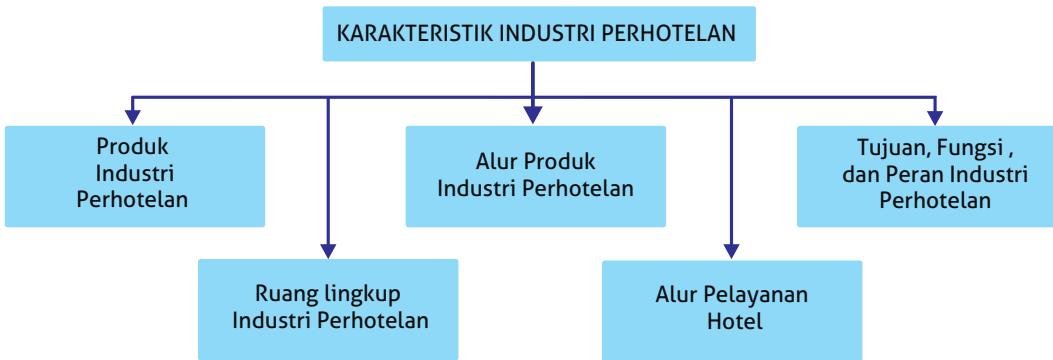


TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang karakteristik industri perhotelan diharapkan peserta didik mampu menguraikan produk industri perhotelan; ruang lingkup usaha perhotelan; menjelaskan alur produk industri perhotelan; menjelaskan alur pelayanan hotel; menguraikan tujuan, fungsi, dan peran industri perhotelan.



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Sejarah
Tangible goods
Nonperishable goods

Hotel
Intangible goods
Pelanggan

Industri
Perishabel goods



A. PRODUK INDUSTRI PERHOTELAN

Industri hotel memiliki karakteristik unik yang berbedakan dengan bidang- usaha atau industri lainnya. Perbedaan antara hotel dengan bidang usaha atau industri lainnya adalah sebagai berikut.

1. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
2. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
3. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat di mana jasa pelayanannya dihasilkan.
4. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
5. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai partner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

Dilihat dari produk yang ditawarkan, produk hotel memiliki empat karakteristik utama (Suwithi, 2008) yaitu sebagai berikut.

1. Produk Nyata (Tangible Goods)

Produk yang bersifat nyata dapat dilihat dari hal-hal berikut.

- a. Kamar hotel (tempat tidur dan kamar mandi)

Kamar adalah produk utama perhotelan yang menjadi target pasar terbaik diantara produk yang lain, jasa menggunakan kamar untuk bermalam terhitung cukup potensial tergantung

pada letak dan lokasi dari pariwisata itu sendiri, seperti yang berada di Bali, Lombok, Gili Terawangan. Kamar mengalokasikan pendapatan terbesar bagi perhotelan, dengan memberikan jasa menginap yang disertai dengan pelayanan yang baik dan kelengkapan fasilitas yang menunjang kesempurnaan liburan bagi tamu. Dengan berbagai faktor penunjang yang ada akan menjadi tolak ukur apakah tamu itu akan memilih hotel anda atau hanya melihat hotel anda dan pulang, jadi kamar yang dipasarkan harus memiliki potensi yang bersaing dengan hotel yang lainnya.

b. Restoran

Restoran adalah satu produk perhotelan yang memiliki urutan yang sangat konstan, karena merupakan pelengkap dari pelayanan perhotelan, adapun produk ini menunjang penghasilan yang potensial dari perhotelan.

Produk ini terselenggara demi menunjang pelayanan selama tamu menginap, sehingga tamu tidak harus mencari hotel yang lain untuk mendapatkan makanan, dengan konsep yang demikian memungkinkan para tamu tetap tinggal dalam ruang lingkup hotel dan menyempurnakan semua pelayanan yang ada oleh perhotelan itu sendiri.

c. Bar

Bar dan restoran tidak bisa dipisahkan, karena memang produk perhotelan ini berada dalam ruang lingkup departemen yang sama antara satu sama lain, produk bar memungkinkan para tamu untuk mencoba berbagai macam jenis minuman beralkohol ataupun soft drink.

Produk perhotelan ini berdampingan



dalam satu atap departemen yaitu food and beverage departement yang mana diciptakan untuk menangani masalah produksi atau pembuatan produk makanan atau minuman dan sekaligus menyajikannya kepada para tamu.

d. Meeting room

e. Sarana olahraga

Sarana olahraga dapat berupa kegiatan yoga, spa, pijat, menunggang kuda, golf, dan pusat kebugaran.

f. Swimming pool, hiburan, jalan-jalan, dan taman bermain

g. Laundry and dry cleaning

2. Produk Tidak Nyata (Intangible Goods)

Produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan pelayanan dan pembentukan citra suatu produk dan hotel. Dalam bisnis perhotelan, intangible diberikan bersamaan dengan penjualan produk tangible.

Rasa bersahabat, sopan santun, keramah-tamahan, dan rasa hormat dari seluruh karyawan merupakan salah satu contoh produk intangible yang sederhana tetapi sangat berdampak pada pembentukan citra hotel.

Fasilitas yang disediakan oleh hotel disertai dengan pelayanan agar dapat berfungsi. Adapun pelayanan tersebut dapat berupa corak/gaya pelayanan yang diberikan oleh para karyawan, pelayanan dapat juga berupa waktu buka restoran, pelayanan kebersihan kamar, pelayanan dan penyajian makanan, dan minuman di restoran. Pada era ini persaingan bisnis perhotelan yang paling ketat adalah kemampuan hotel untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Berikut produk tidak nyata yang diharapkan oleh tamu hotel.

a. Keamanan

Menciptakan suasana tenang dan

tentram bagi para wisatawan.

b. Ketertiban

Menciptakan suasana tertib, teratur, dan disiplin.

c. Kebersihan

Menciptakan kondisi yang bersih dan sehat.

d. Keindahan

Menciptakan penataan yang teratur, tertib, dan serasi.

e. Kesejukan

Menciptakan lingkungan yang segar dan nyaman.

f. Keramah-tamahan

Menciptakan sifat dan perilaku yang sopan, akrab, dan hormat kepada para wisatawan.

3. Produk Segar Tidak Tahan Lama (Perishable Goods)

Produk segar tidak tahan lama di antaranya yakni bahan makanan, sayuran segar, daging, ikan, dan sebagainya.

4. Produk Tahan Lama (Nonperishable Goods)

Produk tahan lama (nonperishable goods) di antaranya yakni minuman keras, soft drink, dan perlengkapan tamu (guest supply and amenities).

B. RUANG LINGKUP INDUSTRI PERHOTELAN

Hotel sebenarnya berfungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi para pelaku bisnis, wisatawan, olahragawan, pemimpin-pemimpin negara, pejabat birokrasi pemerintahan, dan masyarakat umum lainnya. Jadi, tamu hotel datang dari beraneka ragam profesi, kehidupan, dan budaya. Lokasi hotel biasanya dipilih di lingkungan daerah yang merupakan pusat-pusat bisnis, objek-objek wisata alam, wisata agro, pusat-pusat budaya/adat istiadat masyarakat, pusat pemerintahan, keagamaan, dan sebagainya.



Hotel menjadi penggerak sekaligus penunjang kehidupan ekonomi dan budaya masyarakat sekitarnya. Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menyediakan fasilitas-fasilitas berikut.

1. Pelayanan kamar tidur (room service)
2. Pelayanan makanan dan minuman (food and beverage)
3. Pelayanan cucian tamu (laundry service)
4. Pelayanan penunjang lainnya, seperti tempat-tempat rekreasi, fasilitas olahraga/kebugaran, pusat bisnis, dan ruang konferensi/seminar

C. ALUR PRODUK INDUSTRI PERHOTELAN

Produk hotel merupakan produk yang menghasilkan pendapatan bagi hotel. Semakin banyak produk, harus semakin baik pula pengelolaan hotel tersebut.

Produk hotel yang menjadi acuan dalam penghasilan pendapatan hotel terlihat pada tingkat hunian kamar (room occupancy) dan dapat dijelaskan menggunakan prosentase. Tolak ukur keberhasilan hotel apabila tingkat hunian kamarnya di atas 50% dari jumlah kamar tersedia untuk dijual.

Di samping itu, hotel akan memperoleh pendapatan lain dari produk makan dan minum yang terjual, laundry dan dry cleaning, penggunaan telepon, penyewaan ballroom, drug store, sarana olahraga, dan rekreasi/hiburan. Jumlah pendapatan dari fasilitas hotel sangat berpengaruh terhadap seluruh pendapatan hotel.

1. Alur Produk Kamar Hotel

Kamar hotel sebenarnya tidak dijual, tetapi disewakan. Produk ini akan selalu ada, namun harus tetap disiapkan agar kondisinya layak dihuni. Penyiapan produk ini dikerjakan oleh housekeeping departement melalui prosedur dan teknik penyiapan kamar. Kamar yang layak huni adalah kamar yang kondisi ruang serta fasilitasnya layak serta lengkap dengan berbagai keperluan di

kamar tersebut.

2. Alur Produk Makanan dan Minuman

Makanan dan minuman merupakan produk yang harus disiapkan mulai dari bahan mentah sampai siap untuk dikonsumsi. Penyiapan produk makanan dan minuman ini lebih rumit apabila dibandingkan dengan penyiapan produk kamar. Hal ini disebabkan variasinya lebih banyak dan teknik serta prosedurnya lebih rumit. Sebagai contoh, untuk menyiapkan nasi goreng diperlukan bahan yang cukup banyak (beras, bumbu, dan bahan lain) serta peralatan yang tidak hanya satu jenis.

Bahan mentahnya harus dibeli dari luar hotel melalui prosedur yang baku agar kualitas, kuantitas, harga, waktu, dan caranya akan menguntungkan hotel.

3. Alur Produk Linen dan Pakaian Tamu

Produk lain yang ditawarkan oleh hotel adalah pelayanan cuci dan setrika. Pelayanan ini dilaksanakan melalui permintaan dari kamar atau tamu dengan mengisi laundry/dry cleaning list. Laundry merupakan teknik mencuci dengan mesin atau tangan sebagaimana mencuci pakaian biasa di rumah, sedangkan dry cleaning merupakan teknik mencuci dengan solvent melalui mesin.

4. Alur Penyewaan Function Room

Function room adalah suatu ruangan yang digunakan untuk kegiatan penyelenggaraan rapat (meeting), bonus perjalanan (incentive), pertemuan (convention), pameran (exhibition), perjamuan (function) pada periode, dan tujuan tertentu.

Persiapan function room sangat memerlukan manajemen layanan yang baik karena dalam penyelenggaraan suatu kegiatan tamu tidak hanya membutuhkan ruang rapat, tetapi keperluan lainnya



seperti makanan, tempat tidur, tour, dan kenangan yang saling terkait. Pengaturan manajemen yang baik akan menghasilkan pendapatan yang memuaskan bagi hotel serta membentuk kesan dan nama baik hotel di mata tamu.

Manajemen layanan yang baik membawa dampak positif bagi hotel di antaranya sebagai berikut.

- a. Meningkatkan prosentase pesanan ruangan rapat/seminar.
- b. Meningkatkan pembayaran per tamu atas konsumsi di restoran.
- c. Perhitungan penjualan pasti karena target dan tujuan sudah jelas sebelumnya.
- d. Pembagian tugas lebih baik.
- e. Perencanaan dan pelaksanaan lebih mudah karena jumlah tamu telah diketahui sebelumnya.
- f. Di samping ruang rapat, tamu menggunakan fasilitas hotel lainnya.

D. ALUR PELAYANAN HOTEL

Pelayanan merupakan produk “intangible” yang tidak terpisahkan dengan produk yang akan dijual. Unsur keterampilan, sikap, dan perilaku karyawan sangat menentukan keberhasilan pelayanan tersebut.

Pada dasarnya tamu yang datang ke hotel membeli produk hotel termasuk pelayanannya. Konsep pelayanan sebenarnya dituntut untuk cepat dan tepat dengan mengikuti tata cara dan etika pelayanan yang berlaku.

Karyawan hotel yang akan melayani tamu-tamunya dituntut untuk memenuhi persyaratan tertentu. Secara umum setiap karyawan hotel sewajarnya harus bersedia melayani orang lain, memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang sesuai dengan bidang pekerjaannya, memiliki rasa dan tanggung jawab terhadap perusahaan,

serta memiliki kesadaran bahwa karirnya sangat tergantung kepada keberadaan tamu di hotel.

Persyaratan tersebut perlu dipenuhi. Bukan semata untuk keberhasilan usaha hotel tempat dia bekerja, tetapi juga demi mengembangkan karier karyawan. Secara luas, persyaratan karyawan dapat diterapkan sebagai berikut.

1. Intelegence (Akal Budi dan Kebijaksanaan)

Sifat ini akan tampak pada setiap penampilan selama yang bersangkutan bekerja di hotel, misalnya kecekatan dan ketelitian dalam bekerja.

2. Education (Pendidikan)

Hal ini diperlukan demi kelancaran pelaksanaan tugas karyawan dan lebih utama lagi demi baiknya pelayanan terhadap tamu sehingga tamu merasa puas. Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki maka semakin baik, minimal harus berijazah SMA/SMK sederajat. Pengetahuan umum yang memadai terutama pengetahuan lokal mengenai tempat/daerah dia bekerja diperlukan agar karyawan mampu mengimbangi pembicaraan tamu.

3. Physical and Mental Health (Kesehatan Fisik dan Mental)

Petugas hotel harus bebas dari penyakit menular, tahan berdiri, dan kuat berjalan.

4. Convidence (Kepercayaan pada Diri Sendiri)

Jika Anda belajar untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, Anda akan percaya pada kemampuan diri sendiri. Karyawan tidak boleh minder, misalnya jangan mengatakan “Maaf, saya hanya sebagai seorang karyawan hotel.” tetapi katakanlah “Ya, saya karyawan hotel.” sambil menatap muka orang yang diajak bicara dengan disertai senyum kebanggaan.

**5. Interest (Perhatian dan Kepentingan)**

Seorang karyawan hotel menggunakan sepertiga dari seluruh waktu yang ia miliki selama sehari semalam untuk bekerja setiap hari. Jadi, tidak ada alasan bagi karyawan tersebut untuk tidak menyukai/tidak menaruh perhatian terhadap pekerjaannya.

6. Attitude to The Guest (Sikap kepada Tamu)

Pendekatan yang tepat terhadap tamu jangan diartikan sebagai terlalu merendahkan diri sehingga karyawan hotel bersikap seperti budak. Hal yang penting, harus dapat mengantisipasi apa yang diinginkan dan diharapkan, mengetahui apa kebutuhan tamu, dan apa yang diinginkan tamu selama mereka menginap di hotel tanpa karyawan merasa bosan. Ada kalanya tamu yang dihadapi adalah orang sulit untuk dipuaskan.

7. Tolerance (Kesabaran dalam Menerima Kritik)

Seorang karyawan hotel harus bijaksana dan sabar menerima pendapat orang lain sehingga keutuhan team work bisa dipertahankan. Karyawan hotel juga hendaknya sanggup menerima kritik karena kritik dapat dijadikan sebagai pengalaman dan untuk memperbaiki kesalahan.

8. Appereance (Penampilan)

Selama seorang karyawan bekerja di hotel akan selalu diperhatikan oleh tamu, baik mengenai kebersihan maupun kerapian. Hal ini merupakan sesuatu yang sangat penting bagi karyawan hotel karena mereka berhubungan langsung dengan tamu.

9. Quickness (Kecepatan) dan Capability (Kemampuan)

Seorang karyawan harus mampu bekerja cepat, konstan, selalu menggunakan

metode penghematan atau efisiensi, mencari jalan yang baik, praktis, dan membuat rencana sebelum pekerjaan dimulai.

10. Ketepatan Waktu

Seorang karyawan hotel harus datang di tempat kerja minimal 15 menit sebelum jam kerja dimulai. Karyawan yang sering datang terlambat ke tempat kerja menunjukkan bahwa dia sudah tidak lagi memperhatikan pekerjaannya di samping kurangnya rasa respect terhadap pimpinan.

11. Memory (Ingatan)

Seorang karyawan yang mempunyai daya ingat yang kuat dan tahu tentang kesukaan tamu yang pernah datang ke hotel akan sangat membantu kelancaran tugas di hotel sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel.

12. Initiative (Ikhtiar dan Usaha)

Seorang karyawan hotel hendaknya mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu perintah atasan.

13. Loyalty (Kesetiaan dan Kejujuran)

Karyawan harus jujur tidak hanya terhadap tamu tetapi juga terhadap pimpinan. Apabila terdapat rasa saling mempercayai antara karyawan, tamu, dan pimpinan, suasana kerja yang menyenangkan akan tercipta. Hal tersebut akan menimbulkan efisiensi dan semangat kerjasama yang baik di antaranya pada karyawan. Seorang karyawan harus selalu taat, setia, memperbaiki, dan menjunjung tinggi nama perusahaan.

14. Enthusiasm (Semangat)

Seorang pramusaji yang senang bekerja tentu akan bekerja dengan penuh semangat dan perasaan gembira.

15. Friendliness (Rasa Berkawan)



Seorang pramusaji harus mengetahui batas berkawan baik dengan rekan kerja maupun dengan tamu.

Selain persyaratan-persyaratan tersebut, ada beberapa persyaratan khusus yang harus dipenuhi oleh karyawan hotel, yakni sebagai berikut.

1. Tinggi badan
2. Bebas alkohol, narkoba, dan obat-obatan
3. Tidak memelihara kumis, janggut, serta jambang
4. Berpenampilan menarik

E. TUJUAN, FUNGSI, DAN PERAN INDUSTRI PERHOTELAN

Tujuan dari setiap perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelayanan kepada para tamunya. Kepuasan tamu menjadi sasaran pelayanan untuk membentuk citra hotel yang baik sekaligus menjamin keberadaan hotel dalam jangka panjang.

Dengan demikian fungsi hotel sebagai suatu sarana komersial bukan hanya untuk menginap, beristirahat, makan, dan minum tetapi juga sebagai tempat berlangsungnya berbagai macam kegiatan sesuai dengan tujuan pasar hotel tersebut.

Dalam menunjang pembangunan negara, usaha perhotelan memiliki peran antara lain sebagai berikut.

1. Meningkatkan Industri Masyarakat

Pelayanan ini dapat diwujudkan dengan adanya kebutuhan hotel akan peralatan dan perlengkapan untuk mendukung usaha pelayanan kepada tamu antara lain mebel, bahan-bahan makanan dan minuman, bahan pakaian, mesin-mesin, alat-alat kebersihan dan lain-lain yang dihasilkan oleh industri masyarakat.

2. Menciptakan Lapangan Kerja

Usaha hotel merupakan usaha yang

padat modal dan padat karya, dalam arti memerlukan modal yang besar dalam jumlah tenaga yang besar pula. Tenaga kerja dari berbagai latar belakang pendidikan dan pengalaman dipekerjakan dalam berbagai bagian dan jabatan. Hotel memberikan peluang yang sangat luas, baik bagi karyawan yang baru ataupun yang lama, untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya, dan merupakan wahana yang sangat efektif dalam program alih teknologi melalui cara-cara penyerapan ilmu dan teknologi serta ketrampilan. Dengan banyaknya didirikan usaha perhotelan jelas akan menyerap banyak tenaga kerja. Sebagai hitungan secara matematis saja, dapat digambarkan bahwa dengan dibangunnya hotel berbintang maka kebutuhan akan tenaga kerja, adalah dengan perbandingan 1:1.5 yang artinya dengan dibangunnya 100 kamar suatu hotel berbintang akan memerlukan tenaga kerja sebanyak 100 x 1,5 yaitu sekitar 150 orang karyawan.

3. Membantu Usaha Pendidikan dan Latihan

Dunia pendidikan merupakan sarana bagi masyarakat untuk meningkatkan sumber daya manusia agar dapat bersaing di era yang penuh kompetisi ini. Seperti yang telah ditetapkan dalam UU No. 2 Tahun 1989 tentang sistem pendidikan, keberadaan sekolah pendidikan dan pelatihan semakin berkembang dengan adanya kebutuhan akan tenaga kerja dan pengakuan masyarakat yang bertujuan untuk mencetak lulusan agar siap kerja dan mampu menjawab tantangan dunia usaha maupun kemajuan teknologi dewasa ini.

4. Meningkatkan Pendapatan Daerah dan Negara



Sebagai usaha pelayanan jasa, hotel merupakan salah satu sumber pendapatan daerah/negara yang potensial, yang diperoleh melalui biaya retribusi, pajak, asuransi, listrik, PAM, dan sebagainya.

5. Meningkatkan Devisa Negara

Dengan adanya turis mancanegara yang datang ke Indonesia membuat devisa negara bertambah. Tempat beristirahat yang nyaman dan indah akan membuat orang-orang datang berkunjung. Maka dari itu sektor perhotelan mempunyai andil besar dalam meningkatkan devisa negara. Peran pemerintah pun harus diperhatikan. Perhotelan di Indonesia harus lebih dikembangkan lagi. Dari sisi tempat yang harus lebih tertata rapi. Seperti di Bali tempat yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan asing. Kebersihan dan keasrian penginapan yang harus lebih dijaga serta fasilitas-fasilitas yang ada perlu dimantapkan lagi. Dan tak kalah menariknya adalah keamanan yang perlu untuk ditingkatkan. Apalagi, wisatawan asing yang menetap di Indonesia harus membayar visa kepada negara agar tidak disebut warga ilegal.

6. Meningkatkan Hubungan Antarbangsa

Hotel menumbuhkan rasa saling mengenal serta menghargai antarbangsa sehingga dapat mempererat hubungan manusia yang cinta damai.

diuraikan sebagai berikut:

SSmile for everyone: selalu tersenyum pada setiap orang.

E Excellence in everything we do: selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja.

R Reaching out to every guest with hospitality: menghadapi setiap tamu dengan penuh keramahan.

V Viewing every guest as special: melihat setiap tamu sebagai orang yang istimewa.

I Inviting guest to return: mengundang tamu untuk datang kembali ke hotel kita.

C Creating a warm atmosphere: menciptakan suasana hangat saat berhadapan dengan tamu.

E Eye contact that shows we care: kontak mata dengan tamu untuk menunjukkan bahwa kita penuh perhatian terhadap tamu.



JELAJAH INTERNET

Hotel merupakan akomodasi bersifat komersial. Banyak cara untuk meningkatkan occupancy yang pada akhirnya meningkat pula pendapatan hotel. Simaklah link berikut ini yang berisi tentang strategi untuk meningkatkan occupancy hotel.

<https://studipariwisata.com/referensi/strategi-marketing-hotel/>



CAKRAWALA

Hotel merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan kepada tamu merupakan hal yang sangat penting. Berikut ini akan diuraikan tentang pengertian pelayanan. Pelayanan dalam bahasa Inggris disebut Service, yang masing masing huruf dapat



Scan me



1. Perbedaan hotel dengan industri bidang lain yakni sebagai berikut.
 - a. Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya.
 - b. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan di tempat hotel tersebut berada.
 - c. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan di tempat jasa pelayanannya dihasilkan.
 - d. Beroperasi selama 24 jam sehari.
 - e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain dan memperlakukan pelanggan sebagai partner.
2. Dilihat dari produk yang ditawarkan, produk hotel memiliki empat karakteristik utama.
 - a. Produk nyata (tangible goods) seperti penjualan kamar, makanan, minuman, kolam renang, dan sebagainya,
 - b. Produk tidak nyata (intangible goods) seperti keramahan-tamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan, dan sebagainya,
 - c. Produk segar tidak tahan lama (perishable goods) seperti bahan makanan dan sayuran segar, daging ikan, dan sebagainya.
 - d. Produk tahan lama (nonperishable goods), seperti barang elektronik, linen, dan sebagainya.
3. Produk hotel yang menjadi acuan dalam penghasilan pendapatan hotel yang terlihat pada tingkat hunian kamar (room occupancy).
 - a. Alur produk kamar hotel
 - b. Alur produk makanan dan minuman
 - c. Alur produk linen dan pakaian tamu
 - d. Alur penewaan function room
4. Pelayanan merupakan produk intangible yang tidak terpisahkan dengan produk yang akan dijual. Unsur keterampilan, sikap, dan perilaku karyawan akan sangat menentukan keberhasilan pelayanan tersebut.
5. Persyaratan karyawan hotel:
 - a. Intelligence
 - b. Education
 - c. Physical and mental health
 - d. Confidence
 - e. Interest
 - f. Attitude to the guest
 - g. Tolerance
 - h. Appearance
 - i. Quickness
 - j. Ketepatan waktu
 - k. Memory
 - l. Iniatif
 - m. Loyalty
 - n. Enthusiasme
 - o. Friendliness
6. Tujuan dari setiap perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelayanan kepada para tamu. Kepuasan tamu menjadi sasaran pelayanan untuk membentuk citra hotel yang baik sekaligus menjamin keberadaan hotel dalam jangka panjang.
7. Dalam menunjang pembangunan negara, usaha perhotelan memiliki peran antara lain sebagai berikut.
 - a. Meningkatkan industry masyarakat.
 - b. Menciptakan lapangan kerja
 - c. Membantu usaha pendidikan dan latihan
 - d. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara
 - e. Meningkatkan devisa negara
 - f. Meningkatkan hubungan antarbangsa.



TUGAS MANDIRI

1. Buatlah gambar dari hal-hal berikut!
 - a. Alur produk kamar hotel
 - b. Alur produk makanan dan minuman
 - c. Alur produk linen dan pakaian tamu
 - d. Alur penyewaan meeting room
2. Presentasikan di depan kelas!



PENILAIAN HARIAN

Jawablah pertanyaan berikut dengan singkat dan jelas!

1. Apa saja perbedaan hotel dengan bidang usaha lainnya?
2. Mengapa hotel buka selama 24 jam? Berikan penjelasan!
3. Jelaskan karakteristik utama hotel!
4. Apakah keramahtamahan yang diberikan oleh petugas kepada para tamu, termasuk dalam karakteristik jasa? Jelaskan!
5. Mengapa minuman keras termasuk dalam kelompok produk tahan lama? Berikan penjelasan!



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai karakteristik industri perhotelan yang tercantum di awal Bab 3!

Manakah di antara tujuan-tujuan tersebut yang menurut Anda belum tercapai? Ulangi mempelajari, diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika Anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut!

BAB IV

KLASIFIKASI HOTEL



TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang klasifikasi hotel peserta didik diharapkan mampu mendeskripsikan klasifikasi hotel dan menunjukkan klasifikasi hotel



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Hotel	Bintang	Nonbintang
Fasilitas	Kamar	Klasifikasi
Standar mutlak	Standar tidak mutlak	



Klasifikasi hotel berdasarkan banyaknya bintang diberikan pada hotel apabila memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk setiap kategori bintang tersebut. Biasanya klasifikasi dinyatakan dengan banyaknya bintang misalnya bintang satu, bintang dua, bintang tiga, bintang empat, dan bintang lima.

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (*). Semakin banyak jumlah bintang, maka persyaratan fasilitas dan pelayanan yang dituntut juga semakin banyak dan baik.

Di Indonesia, peraturan pengklasifikasian hotel ditentukan oleh pemerintah. Setiap beberapa tahun ada pembaharuan peraturan dengan diterbitkan surat keputusan yang baru. Berikut ini adalah uraian peraturan pengklasifikasian hotel dari pertama diterbitkan.

A. SURAT KEPUTUSAN TAHUN 1970

Di Indonesia pada tahun 1970, pemerintah menentukan tipe-tipe hotel berdasarkan penilaian-penilaian sebagai berikut.

1. Luas bangunan
2. Bentuk bangunan
3. Perlengkapan (fasilitas)
4. Mutu pelayanan

Berdasarkan penilaian keempat unsur tersebut, sesuai Surat Keputusan Menteri

Perhubungan No. 241/H/70, tipe-tipe hotel ditetapkan sebagai berikut.

1. Hotel Kelas Deluxe
2. Hotel Kelas A
3. Hotel Kelas B
4. Hotel Kelas C
5. Hotel Kelas D

B. SURAT KEPUTUSAN TAHUN 1977

Dalam perkembangan selanjutnya, pada tahun 1977 ternyata sistem tipe-tipe yang telah ditetapkan tersebut dianggap tidak sesuai lagi. Maka dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 10/PW.301/Pdb-77 tentang Usaha dan Tipe Hotel, ditetapkan bahwa penilaian tipe-tipe hotel secara minimum didasarkan pada hal-hal berikut.

1. Jumlah kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia
4. Mutu pelayanan

Berdasarkan penilaian tersebut, hotel di Indonesia digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel, yakni sebagai berikut.

1. Hotel bintang 1 (*)
2. Hotel bintang 2 (**)
3. Hotel bintang 3 (***)
4. Hotel bintang 4 (****)
5. Hotel bintang 5 (*****)

C. SURAT KEPUTUSAN TAHUN 1987

Pada tahun 1987 terbit lagi surat keputusan untuk merevisi aturan tentang penggolongan hotel, yaitu Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM.94/HK.103/MPPT-87 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel. Pada dasarnya tidak jauh beda dengan ketentuan-ketentuan yang terdahulu, yaitu membagi pelayanan hotel dalam 5 (lima) golongan kelas. Penggolongan kelas hotel berdasarkan kelengkapan dan kondisi bangunan,



peralatan, pengelolaan, serta mutu pelayanan dengan persyaratan penggolongan hotel sebagaimana yang ditetapkan dalam lampiran keputusan tersebut.

Klasifikasi	Persyaratan
HotelHotel Melati	1. Belum memiliki fasilitas lengkap 2. Jumlah kamar standart minimal 10 kamar
	1. Jumlah kamar standart, minimum 15 kamar 2. Jumlah kamar suite 1 kamar 3. Kamar mandi di dalam 4. Luas kamar standart minimum 2 m2 5. Ada restoran kecil
	1. Jumlah kamar standart minimum 20 kamar dengan luas minimum 22 m2 2. Jumlah kamar suite minimum 2 kamar dengan luas minimum 44 m2 3. Kamar mandi di dalam 4. Ada restoran sedang dan fasilitas tidak terlalu lengkap
	1. Jumlah kamar standart, minimum 30 kamar dengan luas minimum 24 m2 2. Jumlah kamar suite minimum 2 kamar dengan luas minimum 48 m2

	3. Kamar mandi di dalam 4. Ada fasilitas seperti kolam renang, laundry service, restoran, kafe, fitness center, bar, spa, dll.
	1. Jumlah kamar standart minimum 50 kamar dengan luas minimum 24 m2 2. Jumlah kamar suite minimum 3 kamar dengan luas minimum 48 m2 3. Kamar mandi di dalam 4. Ada fasilitas seperti kolam renang, laundry service, restoran (life music di hari tertentu), kafe, fitness center, bar, spa, dll. 5. Punya cabang di kota besar atau suatu negara
	1. Jumlah kamar standart minimum 100 kamar dengan luas minimum 26 m2 2. Jumlah kamar suite minimum 4 kamar dengan luas minimum 52 m2 3. Kamar mandi di dalam 4. Ada fasilitas seperti kolam renang, laundry service, restoran (life music di hari tertentu), kafe, fitness center, bar, spa, dll. 5. Punya cabang di negara lain. 6. Harganya sama dengan di negara lain.

D. SURAT KEPUTUSAN TAHUN 2013

Ketentuan terbaru tentang penggolongan jenis hotel ialah Surat Keputusan Peraturan



Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. Dalam Surat Keputusan tersebut tertuang hal-hal berikut.

BAB I Pasal 1

1. Usaha adalah setiap tindakan atau kegiatan dalam bidang perekonomian yang dilakukan untuk tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.
2. Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
3. Usaha penyediaan akomodasi adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya.
4. Usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
5. Standar usaha hotel adalah rumusan kualifikasi usaha hotel dan atau penggolongan kelas usaha hotel yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel.
6. Sertifikat usaha hotel adalah bukti tertulis yang diberikan oleh lembaga sertifikasi usaha pariwisata kepada pengusaha hotel yang telah memenuhi standar usaha hotel.
7. Sertifikasi usaha hotel adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha hotel untuk mendukung peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel melalui penilaian kesesuaian standar usaha hotel.
8. Hotel bintang adalah hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel bintang satu, dua, tiga, empat, dan bintang lima.
9. Hotel nonbintang adalah hotel yang tidak memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel sebagai hotel bintang satu.
10. Pengusaha hotel adalah orang atau sekelompok orang yang membentuk badan usaha Indonesia berbadan hukum yang melakukan kegiatan usaha hotel.
11. Produk usaha hotel adalah fasilitas akomodasi berupa kamar-kamar yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, dan/atau fasilitas lainnya.
12. Pelayanan usaha hotel adalah suatu proses yang memberikan kemudahan melalui prosedur standar pelayanan.
13. Pengelolaan usaha hotel adalah suatu sistem tata kelola dalam menjalankan seluruh kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan usaha.
14. Penilaian standar usaha hotel adalah penilaian yang digunakan untuk melakukan penggolongan kelas hotel bintang dan penetapan hotel nonbintang berdasarkan persyaratan dasar, kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak.
15. Persyaratan dasar adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh suatu usaha hotel baik yang berupa sertifikat kelaikan yang dikeluarkan oleh instansi teknis pemerintah serta tanda daftar usaha pariwisata bidang usaha penyediaan akomodasi jenis usaha hotel.
16. Kriteria mutlak adalah prasyarat utama mencakup aspek produk, pelayanan dan aspek pengelolaan usaha hotel yang ditetapkan oleh menteri harus dipenuhi oleh usaha hotel untuk dapat disertifikasi.
17. Kriteria tidak mutlak adalah prasyarat mencakup aspek produk, pelayanan dan



pengelolaan usaha hotel sebagai unsur penilaian dalam menentukan penggolongan kelas hotel bintang dan penetapan hotel nonbintang yang ditetapkan oleh menteri sesuai dengan kondisi usaha hotel.

18. Penilaian mandiri adalah penilaian kesesuaian perusahaan hotel dengan standar usaha hotel yang mencakup persyaratan dasar, aspek produk, pelayanan dan aspek pengelolaan yang dilakukan oleh perusahaan hotel.
19. Lembaga sertifikasi usaha bidang pariwisata yang selanjutnya disebut LSU bidang pariwisata adalah lembaga mandiri yang berwenang melakukan sertifikasi usaha di bidang pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
20. Pemerintah pusat, selanjutnya disebut pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
21. Pemerintah daerah adalah gubernur, bupati atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah.
22. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kepariwisataan

BAB I Pasal 2

Standar usaha hotel bertujuan untuk

1. menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan, dan kepuasan tamu serta
2. memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan pelestarian lingkungan

hidup.

BAB I Pasal 3

Ruang lingkup peraturan menteri ini mencakup

1. usaha hotel;
2. aspek produk, pelayanan dan pengelolaan;
3. penilaian standar usaha hotel;
4. pembinaan dan pengawasan;
5. sanksi administratif.

BAB II Pasal 4

- (1) Setiap Usaha Hotel wajib memiliki Sertifikat dan memenuhi persyaratan Standar Usaha Hotel.
- (2) Usaha Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. Hotel Bintang;
 - b. Hotel Nonbintang.
- (3) Hotel Bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, memiliki penggolongan kelas hotel terdiri atas:
 - a. hotel bintang satu;
 - b. hotel bintang dua;
 - c. hotel bintang tiga;
 - d. hotel bintang empat;
 - e. hotel bintang lima.
- (4) Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, tidak memiliki penggolongan kelas hotel dan dapat disebut sebagai hotel melati.

BAB III Pasal 5

- (1) Standar Usaha Hotel mencakup aspek
 - a. produk;
 - b. pelayanan;
 - c. pengelolaan.
- (2) Aspek produk, pelayanan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c, meliputi Kriteria Mutlak dan Kriteria



Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel.

- (3) Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri.

BAB IV Bagian kesatu Pasal 6

Penilaian Standar Usaha Hotel mencakup

- a. persyaratan dasar;
- b. kriteria mutlak;
- c. kriteria tidak mutlak.

BAB IV Bagian kesatu Pasal 7

- (1) Persyaratan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, terdiri atas:
 - a. Tanda Daftar Usaha Pariwisata bidang Usaha Penyediaan Akomodasi jenis Usaha Hotel;
 - b. kelaikan fungsi bangunan gedung;
 - c. keterangan laik sehat;
 - d. kelaikan kualitas air.
- (2) Kelaikan fungsi bangunan gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, antara lain meliputi kesesuaian fungsi, persyaratan tata bangunan, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan sesuai dengan izin mendirikan bangunan terkait.
- (3) Ketentuan Persyaratan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), juga berlaku terhadap penetapan Hotel Nonbintang.
- (4) Tanda daftar dan kelaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh instansi teknis pemerintah yang berwenang.
- (5) Penilaian penggolongan kelas Hotel Bintang dan penetapan Hotel Nonbintang dilakukan setelah seluruh Persyaratan Dasar dapat terpenuhi.

BAB IV Bagian kesatu Pasal 8

- (1) Kriteria Mutlak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b mencakup:
 - a. kriteria mutlak Hotel Bintang;
 - b. kriteria mutlak Hotel Nonbintang.
- (2) Kriteria Mutlak Hotel Bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas
 - a. aspek produk meliputi 12 (dua belas) unsur dan 15 (lima belas) sub unsur;
 - b. aspek pelayanan meliputi 5 (lima) unsur dan 5 (lima) sub unsur;
 - c. aspek pengelolaan meliputi 3 (tiga) unsur dan 5 (lima) sub unsur.
- (3) Kriteria Mutlak Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas
 - a. aspek produk meliputi 7 (tujuh) unsur dan 7 (tujuh) sub unsur;
 - b. aspek pelayanan meliputi 5 (lima) unsur dan 5 (lima) sub unsur;
 - c. aspek pengelolaan meliputi 3 (tiga) unsur dan 4 (empat) sub unsur.
- (4) Apabila Kriteria Mutlak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terpenuhi, maka penilaian terhadap penggolongan kelas Hotel Bintang dan penetapan Hotel Nonbintang tidak dapat dilakukan dan kepada Pengusaha Hotel tersebut diberikan waktu sampai terpenuhinya seluruh kriteria mutlak dimaksud.

BAB IV

Bagian kesatu Pasal 9

- (1) Kriteria Tidak Mutlak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, terdiri atas
 - a. Kriteria tidak mutlak Hotel Bintang;
 - b. Kriteria tidak mutlak Hotel Nonbintang.
- (2) Kriteria Tidak Mutlak Hotel Bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1)



huruf a terdiri atas

- a. aspek produk yang meliputi 32 (tiga puluh dua) unsur dan 147 (seratus empat puluh tujuh) sub unsur;
 - b. aspek pelayanan yang meliputi 14 (empat belas) unsur dan 40 (empat puluh) sub unsur;
 - c. aspek pengelolaan yang meliputi 6 (enam) unsur dan 21 (dua puluh satu) sub unsur.
- (3) Kriteria Tidak Mutlak Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas
- a. aspek produk yang meliputi 11 (sebelas) unsur dan 28 (dua puluh delapan) sub unsur;
 - b. aspek pelayanan yang meliputi 5 (unsur) unsur dan 5 (lima) sub unsur;
 - c. aspek pengelolaan yang meliputi 4 (empat) unsur dan 5 (lima) sub unsur.

Bagian kedua Pasal 10

- (1) Penilaian Hotel Bintang menggunakan rentang nilai sebagai berikut:
 - a. ≥ 936 untuk kelas hotel bintang lima;
 - b. 728 – 916 untuk kelas hotel bintang empat;
 - c. 520 – 708 untuk kelas hotel bintang tiga;
 - d. 312 – 500 untuk kelas hotel bintang dua;
 - e. 208 – 292 untuk kelas hotel bintang satu.
- (2) Hotel yang belum mencapai nilai minimal yang ditentukan untuk golongan kelas hotelnya diharuskan untuk memperbaiki dan/atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan.
- (3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2),

hotel tidak melaksanakan perbaikan, maka digolongkan ke dalam kelas hotel bintang yang lebih rendah.

- (4) Perbaikan dan/atau pemenuhan kekurangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dituangkan dalam surat pernyataan yang dibuat dan ditandatangani oleh pemilik/pimpinan hotel.

Bagian Kedua Pasal 11

- (1) Penilaian Hotel Nonbintang dilakukan dengan cara menentukan batas nilai terendah sebesar 152 (seratus lima puluh dua).
- (2) Hotel yang belum mencapai batas nilai terendah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diharuskan memperbaiki dan/atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan setelah dilakukan penilaian.
- (3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Hotel Nonbintang tidak melaksanakan perbaikan, hotel tersebut tidak ditetapkan sebagai Hotel Nonbintang.
- (4) Bagi Hotel Nonbintang yang telah meningkatkan fasilitasnya, dapat mengajukan permohonan untuk dinilai sebagai Hotel Bintang.

Bagian Kedua Pasal 13

Sertifikasi Usaha Hotel dilaksanakan oleh LSU Bidang Pariwisata yang berkedudukan di wilayah Indonesia.

Berdasarkan BAB IV Bagian kesatu Pasal 9 disebutkan tentang kriteria mutlak dan tidak mutlak. Berikut uraian untuk masing-masing bintang.

Kriteria Mutlak Dan Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang

A. Kriteria Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

No.	Aspek	No.	Unsur	No.	Sub Unsur
I	Produk	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel.
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel.
		3	Parkir	3	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya.
		4	Lobi	4	Tersedia lobi dengan sirkulasi udara dan pencahayaan.
		5	Toilet Umum	5	Tersedia toilet umum.
		6	Front Office	6	Tersedia gerai atau meja kursi.
		7	Fasilitas Makan dan Minum	7	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan.
		8	Kamar Tidur Tamu	8	Tersedia kamar tidur dengan perlengkapannya, termasuk kamar mandi.
				9	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri.
		9	Dapur/Pantry	10	Tersedia dapur dengan perlengkapannya dan tata letak sesuai kebutuhan.
		10	Kantor	11	Tersedia ruang pimpinan hotel.
				12	Tersedia ruang karyawan.
		11	Utilitas	13	Tersedia instalasi air bersih.
		12	Pengelolaan Limbah	14	Tempat penampungan sampah sementara.
				15	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
II	Pelayanan	13	Kantor Depan	16	Tersedia pelayanan pemesanan kamar, pendaftaran, penerimaan, dan pembayaran.
		14	Tata Graha	17	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik, dan fasilitas karyawan.
		15	Area Makan dan Minum	18	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman.
		16	Keamanan	19	Tersedia pelayanan keamanan.
		17	Kesehatan	20	Tersedia pelayanan kesehatan.
III	Pengelolaan	18	Organisasi	21	Hotel memiliki struktur organisasi.
				22	Hotel memiliki peraturan perusahaan/PKB.
		19	Manajemen	23	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan.
				24	Pemeliharaan sanitasi, hygiene, dan lingkungan.
		20	Sumber Daya Manusia	25	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi karyawan.
Jumlah Sub Unsur Aspek Produk				15	
Jumlah Sub Unsur Aspek Pelayanan				5	
Jumlah Sub Unsur Aspek Pengelolaan				5	
Jumlah Total Sub Unsur				25	



B. Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang

1. Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang Satu

No.	Aspek	No.	Unsur	No.	Sub Unsur
I	Produk	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat.
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat.
		3	Lobi	3	Tersedia lobi dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.
		4	Front Office	4	Tersedia gerai/konter atau meja kursi.
				5	Tersedia sertifikat/plakat tanda bintang sesuai golongan hotel.
		5	Lift	6	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar).
		6	Toilet Umum -Public Rest Room	7	Toilet pria dan wanita terpisah dengan tanda yang jelas.
				8	Urinoir beserta washlet-nya (khusus untuk toilet pria).
				9	Tersedia tempat cuci tangan, sabun, dan cermin.
				10	Tersedia tempat sampah.
		7	Koridor	11	Tersedia koridor.
				12	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
				13	Tersedia alat pemadam kebakaran.
		8	Kamar Tidur Tamu	14	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi.
				15	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman.
				16	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman.
				17	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
				18	Tersedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit (ceiling).
				19	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya.
				20	Tersedia tempat sampah.
				21	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri.
				22	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan.
				23	Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik.
				24	Tempat penyimpanan pakaian.
				25	Tersedia lampu baca.
				26	Tersedia saluran komunikasi internal dan eksternal.
				27	Tersedia TV.
		9	Kamar Mandi Tamu	28	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin.
				29	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, dan shower.
				30	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan.
				31	Tersedia saluran pembuangan air.
				32	Tersedia air panas dan air dingin.
				33	Tersedia tempat sampah.
				34	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries).
				35	Tersedia handuk mandi.
		10	Pantry	36	Tersedia pantry.
		11	Daerah Penyimpanan	37	Tersedia gudang umum.



II	Pelayanan	12	Ruang Karyawan	38	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah.
				39	Tersedia ruang makan karyawan.
				40	Tersedia tempat ibadah.
				41	Tersedia tempat sampah yang tertutup.
				42	Kaca rias dan wastafel.
		13	Kantor	43	Tersedia ruang pengelola hotel.
		14	Utilitas	44	Tersedia instalasi air bersih.
		15	Pengelolaan limbah	45	Tempat penampungan sampah.
				46	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
		16	Kantor Depan	47	Tersedia pelayanan regristrasi dan pembayaran.
				48	Membangunkan tamu (wake up call).
		17	Tata Graha	49	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik, dan fasilitas karyawan.
		18	Restoran	50	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman.
				51	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran.
				52	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia.
III	Pengelolaan	19	Keamanan	53	Tersedia pelayanan keamanan.
		20	Kesehatan	54	Tersedia pelayanan kesehatan tamu.
		21	Jam Operasional	55	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional.
		22	Organisasi	56	Hotel memiliki struktur oganisasi.
				57	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/ Perjanjian Kerja Bersama (PKB) sesuai peraturan perundang-undangan.
		23	Manajemen	58	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan.
				59	Pemeliharaan sanitasi, hygiene, dan lingkungan.
		24	Program Pemeliharaan dan Perbaikan,Peralatan	60	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan, dan peralatan.
		25	Sumber Daya Manusia	61	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan.
		Jumlah Sub Unsur Aspek Produk		46	
		Jumlah Sub Unsur Aspek Pelayanan		9	
		Jumlah Sub Unsur Aspek Pengelolaan		7	
		Jumlah Total Sub Unsur		61	

2. Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang Dua

NO	Aspek	No	Unsur	No.	Subunsur
I	Produk	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat.
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat.
		3	Lobi	3	Tersedia lobi dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.
		4	Front Offic	4	Tersedia gerai/konter atau meja kursi.
				5	Tersedia sertifikat/plakat tanda bintang sesuai golongan hotel



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

		5	Lift	6	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar).
		6	Toilet Umum -Public Rest Room	7	Toilet pria dan wanita terpisah dengan tanda yang jelas.
				8	Urinoir beserta washlet-nya (khusus untuk toilet pria).
				9	Tersedia closet duduk dengan hand shower/washlet dan toilet paper.
				10	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin.
				11	Tersedia tempat sampah.
		7	Koridor	12	Tersedia koridor.
				13	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat.
				14	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
				15	Tersedia alat pemadam kebakaran.
		8	Kamar Tidur Tamu	16	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi.
				17	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman.
				18	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman.
				19	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
				20	Tersedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit (ceiling).
				21	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya.
				22	Tersedia tempat sampah.
				23	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri.
				24	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan.
				25	Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik.
				26	Tempat penyimpanan pakaian.
				27	Tersedia Night Table/Bed Side Table
				28	Tersedia lampu baca.
				29	Cermin panjang (full length mirror)
				30	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal.
				31	Tersedia TV.



		9	Kamar Mandi Tamu	32	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				33	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower.
				34	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan.
				35	Tersedia saluran pembuangan air.
				36	Tersedia air panas dan air dingin.
				37	Tersedia tempat sampah.
				38	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries).
				39	Tersedia handuk mandi.
		10	Ruang Rapat	40	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual.
		11	Pantry	41	Tersedia pantry.
		12	Daerah Penyimpanan	42	Tersedia gudang umum.
		13	Ruang Karyawan	43	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah.
				44	Tersedia ruang makan karyawan.
				45	Tersedia tempat ibadah.
				46	Tersedia tempat sampah yang tertutup.
				47	Kaca rias dan wastafel.
		14	Kantor	48	Tersedia ruang pengelola hotel.
		15	Utilitas	49	Tersedia instalasi air bersih.
		16	Pengelolaan Limbah	50	Tempat penampungan sampah.
				51	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
II	Pelayanan	17	Kantor Depan	52	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran.
				53	Membangunkan tamu (wake up call).
		18	Tata Graha	54	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan.
		19	Binatu	55	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu.
		20	Restoran	56	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman.
				57	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran.
				58	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia.



		21	Ruang Rapat	59	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat.
		22	Keamanan	60	Tersedia pelayanan keamanan.
		23	Kesehatan	61	Tersedia pelayanan kesehatan tamu.
		24	Jam Operasional	62	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional.
III	Pengelolaan	25	Organisasi	63	Hotel memiliki struktur oganisasi.
				64	Hotel memiliki Peraturan Karyawan / PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang – undangan.
				65	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan.
		26	Manajemen	66	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang.
				67	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan.
				68	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan.
		27	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	69	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan.
				70	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan.
Jumlah Sub Unsur Aspek Produk				51	
Jumlah Sub Unsur Aspek Pelayanan				11	
Jumlah Sub Unsur Aspek Pengelolaan				8	
JUMLAH TOTAL SUB UNSUR				70	

3. Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang Tiga

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
I	Produk	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat.
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat.
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (hotel directional sign) yang jelas dan mudah terlihat.
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (evacuation sign), jelas dan mudah terlihat.
		3	Taman atau Landscape	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel.
		4	Parkir	6	Tanaman di dalam bangunan hotel.
				7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya.
		5	Lobby	8	Area menurunkan tamu (drop off).
				9	Tersedia lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.
				10	Aksesibilitas (ramp) bagi penyandang cacat.
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (Hotel Directory).
				12	Tersedia lounge.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

		6 7	Front Office Lift	13	Tersedia gerai / konter atau meja kursi.
				14	Tersedia Sertifikat / Plakat tanda bintang sesuai golongan hotel.
				15	Gerai Pelayanan tamu (Concierge Counter).
				16	Tersedia ruang penitipan barang berharga.
				17	Tersedia ruang penitipan barang tamu.
		8	Toilet Umum - Public Rest Room	18	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar).
				19	Lift untuk Karyawan / Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar).
		9	Koridor	20	Toilet pria dan wanita terpisah dengan tanda yang jelas.
				21	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria).
				22	Tersedia closet duduk dengan hand shower / washlet dan toilet paper.
				23	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin.
				24	Tersedia tempat sampah.
				25	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik.
				26	Alat pengering tangan.
		10	Fasilitas Makan dan Minum (F&B outlets)	27	Tersedia koridor.
				28	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat.
				29	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
				30	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran.
		11	Room Service	31	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.
		12	Kamar Tidur Tamu	32	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya.
				33	Tersedia Menu.
				34	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar.
				35	Tersedia menu room service.
				36	Tersedia peralatan dan perlengkapannya.
				37	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi.
				38	Tersedia kamar Suite.
				39	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman.
				40	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman.
				41	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
				42	Tersedia petunjuk / arah kiblat yang dipasang di langit-langit (ceiling).
				43	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya.
				44	Tersedia meja dan kursi kerja.
				45	Tersedia meja dan kursi duduk.
				46	Tersedia tempat sampah.
				47	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri.
				48	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (compendium).
				49	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan.
				50	Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik.
				51	Rak Koper (luggage rack).
				52	Tempat penyimpanan pakaian.
				53	Tersedia Night Table/Bed Side Table.
				54	Tersedia lampu baca.
				55	Cermin panjang (Full Length Mirror).
				56	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal.
				57	Tersedia Jaringan internet.
				58	Tersedia TV.
				59	Tersedia Mini bar dan pembuka botol.
					Coffee - Tea Maker set.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

			61	Tersedia peralatan tulis untuk tamu (guest stationary).
13	Kamar Mandi Tamu		62	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
14	Sarana Olah Raga,		63	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower.
15	Ruang Rapat		64	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan.
16	Dapur		65	Tersedia Saluran pembuangan air.
			66	Tersedia air panas dan air dingin.
			67	Tersedia tempat sampah.
			68	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries).
			69	Tersedia handuk mandi.
			70	Gelas sikat gigi.
			71	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran.
			72	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual.
17	Area Penerimaan Barang		73	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan.
18	Daerah Penyimpanan(Storage)		74	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharannya.
			75	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (grease trap).
			76	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (grease filter).
			77	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan.
			78	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur.
			79	Tersedia perlengkapan P3K.
			80	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering.
19	Area Tata Graha		81	Tersedia alat pemadam kebakaran.
			82	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/daily store.
			83	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja.
			84	Tersedia Area Penerimaan Barang.
			85	Alat timbangan yang telah ditera.
20	Ruang Karyawan		86	Tersedia gudang umum.
			87	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman.
			88	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan.
			89	Gudang Engineering.
			90	Area penyimpanan barang bekas.
			91	Tempat penyimpanan bahan bakar.
			92	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities.
			93	Ruang linen dan seragam (uniform).
21	Kantor		94	Room boy station.
			95	Janitor.
22	Keamanan		96	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah.
23	Utilitas		97	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan wanita terpisah.
			98	Tersedia ruang makan karyawan.
			99	Tersedia tempat ibadah.
			100	Tersedia tempat sampah yang tertutup.
			101	Kaca rias dan wastafel.
			102	Ruang Pelatihan.
			103	Tersedia ruang pengelola hotel.
			104	Ruang Security dan instalasi CCTV.
			105	Tersedia Instalasi Air Bersih.
			106	Tersedia Genset.
			107	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi.
			108	Instalasi Air Panas.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

II	Pelayanan	24	Pengelolaan limbah	109	Tempat penampungan sampah.
		25	Perawatan dan perbaikan peralatan	110	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
		26	Kantor Depan	111	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan.
				112	Tersedia pelayanan regristrasi dan pembayaran.
				113	Pemberian Informasi, pesan, pengurusan barang tamu.
				114	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan.
				115	Membangunkan tamu (wake up call).
				116	Jasa Penyewaan mobil.
				117	Jasa pemanggilan taksi.
		27	Tata Graha	118	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik.
		28	Binatu	119	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan.
		29	Restoran	120	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu.
				121	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman.
				122	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran.
		30	Ruang Rapat	123	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat.
		31	Pelayanan bisnis	124	Pelayanan bisnis.
		32	Olah Raga Rekreasi	125	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran.
		33	Keamanan	126	Tersedia pelayanan keamanan.
		34	Kesehatan	127	Tersedia pelayanan kesehatan tamu.
		35	Jam Operasional	128	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional.
		III	Pengelolaan	36	Organisasi
				130	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan.
				131	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual).
				132	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang- undangan.
37	Manajemen			133	Memiliki Kebijakan Organisasi.
				134	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan.
				135	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang.
				136	Memiliki sistem penanggulangan kebakaran.
				137	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan.
				138	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan.
				139	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel.
				140	Memiliki rencana usaha.
38	ProgramPemelihara an peralatan			141	Memiliki program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR).
				142	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan.
39	Sumber Daya Manusia			143	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan.
				144	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris.
				145	Melaksanakan Program Pengembangan SDM.
		146	Melaksanakan penilaian kinerja SDM.		
Jumlah Sub Unsur Aspek Produk				111	
Jumlah Sub Unsur Aspek Pelayanan				17	
Jumlah Sub Unsur Aspek Pengelolaan				18	
Jumlah Total Sub Unsur				146	

4. Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang Empat

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
I	Produk	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

N		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat.
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (hotel directional sign) yang jelas dan mudah terlihat.
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (evacuation sign), jelas dan mudah terlihat.
		3	Taman atau Landscape	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel.
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel.
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya.
				8	Area menurunkan tamu (drop off).
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.
				10	Aksesibilitas (ramp) bagi penyandang cacat.
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (Hotel Directory).
				12	Tersedia lounge.
		6	Front Office	13	Tersedia gerai / konter atau meja kursi.
				14	Tersedia Sertifikat / Plakat tanda bintang sesuai golongan hotel.
				15	Gerai Pelayanan tamu (Concierge Counter).
				16	Tersedia ruang Penitipan Barang Berharga.
				17	Tersedia Ruang Penitipan Barang Tamu.
				18	Tersedia meja Duty Manager.
		7	BusinessCenter	19	Tersedia Ruang untuk pelayanan bisnis.
		8	Area Belanja (Shopping Arcade)	20	Tersedia pilihan drug store / bank / gerai penukaran uang (money changer) / travel agent / airlines / souvenir shop atau lainnya.
				21	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar).
		10	Toilet Umum - Public Rest Room	22	Lift untuk Karyawan / Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar).
				23	Toilet pria dan wanita terpisah dengan tanda yang jelas.
				24	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria).
				25	Tersedia closet duduk dengan hand shower / washlet dan toilet paper.
				26	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin.
				27	Tersedia tempat sampah.
				28	Ruang Rias (vanity area): khusus toilet wanita.
				29	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik.
				30	Alat pengering tangan.
		11	Koridor	31	Tersedia koridor.
				32	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat.
				33	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
				34	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran.
		12	Fasilitas Makan dan Minum (F&B outlets)	35	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.
				36	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya.
				37	Tersedia Menu.
		13	Room Service	38	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar.
				39	Tersedia menu room service.
				40	Tersedia peralatan dan perlengkapannya.
		14	Kamar Tidur Tamu	41	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi.
				42	Tersedia kamar Suite
				43	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

			44	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energy.
			45	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman.
			46	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap (smoke detector) dan sprinkler.
			47	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
			48	Tersedia petunjuk / arah kiblat yang dipasang di langit-langit (ceiling).
			49	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya.
			50	Tersedia meja dan kursi kerja.
			51	Tersedia meja dan kursi duduk.
			52	Tersedia tempat sampah.
			53	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri.
			54	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (compendium).
			55	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan.
			56	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik.
			57	Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik.
			58	Rak Koper (luggage rack).
			59	Tempat penyimpanan pakaian.
			60	Individual Safe Deposit Box.
			61	Tersedia Night Table/Bed Side Table.
			62	Tersedia lampu baca.
			63	Cermin panjang (Full Length Mirror).
			64	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal.
			65	Tersedia Jaringan internet.
			66	Tersedia TV.
			67	Tersedia Mini bar dan pembuka botol.
			68	Coffee - Tea Maker set.
			69	Tersedia peralatan tulis untuk tamu (guest stationary).
	15	Kamar Mandi Tamu	70	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
			71	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower.
			72	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan.
			73	Tersedia saluran pembuangan air.
			74	Tersedia air panas dan air dingin.
			75	Tersedia tempat sampah.
			76	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries).
			77	Tersedia handuk mandi.
			78	Pengering rambut (hairDryer).
			79	Telepon paralel dengan kamar tidur.
			80	Gelas sikat gigi.
			81	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 2 kamar).
	16	Sarana Olah Raga	82	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran.
	17	Ruang Rapat	83	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual.
	18	Ruang Perjamuan /function room(tidak berlaku bagi Hotel Resort)	84	Tersedia function room dengan akses tersendiri untuk tamu.
			85	Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.
			86	Jalur evakuasi.
	19	Dapur	87	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan.
			88	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

			89	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (grease trap).
			90	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (grease filter).
			91	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan.
			92	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur.
			93	Tersedia perlengkapan P3K.
			94	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering.
			95	Tersedia alat pemadam kebakaran.
			96	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/daily store.
			97	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja.
		20	Area Penerimaan Barang	98 Tersedia Area Penerimaan Barang.
		21	Daerah Penyimpanan (Storage)	99 Alat timbangan yang telah ditera.
				100 Tersedia gudang umum.
				101 Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman.
				102 Area untuk Peralatan dan Perlengkapan.
				103 Gudang Engineering.
		22	Area Tata Graha	104 Area penyimpanan barang bekas.
				105 Tempat penyimpanan bahan bakar.
				106 Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities.
				107 Ruang linen dan seragam (uniform).
		23	Ruang Periksa Kesehatan	108 Room boy station.
				109 Janitor.
		24	Ruang Karyawan	110 Tersedia ruang periksa dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhkan.
				111 Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah.
				112 Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan wanita terpisah.
				113 Tersedia ruang makan karyawan.
				114 Tersedia tempat ibadah.
				115 Tersedia tempat sampah yang tertutup.
				116 Kaca rias dan wastafel.
				117 Ruang Pelatihan.
		25	Kantor	118 Tersedia ruang pengelola hotel.
		26	Keamanan	119 Ruang Security dan instalasi CCTV.
		27	Utilitas	120 Tersedia Instalasi Air Bersih.
				121 Tersedia Genset.
				122 Tersedia instalasi jaringan komunikasi.
				123 Instalasi Air Panas.
		28	Pengelolaan limbah	124 Tempat penampungan sampah.
				125 Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
		29	Perawatan dan perbaikan peralatan	126 Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan.
II	Pelayanan	30	Kantor Depan	127 Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran.
				128 Pemberian Informasi, pesan, pengurusan barang tamu.
				129 Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan.
				130 Membangunkan tamu (wake up call).
				131 Jasa Penyewaan mobil.
				132 Jasa pemanggilan taksi.
				133 Jasa Panggilan (Car Call).
				134 Pelayanan Duty Manager.
				135 Pelayanan guest Relation.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

		31	Tata Graha	136	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik.
				137	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan.
				138	Penyiapan tempat tidur (turn Down Bed).
				139	Pelayanan tamu penting (VIP treatment).
		32	Binatu	140	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu.
		33	Restoran	141	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman.
				142	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran.
				143	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia.
				144	Tersedia pelayanan penyajian makanan internasional.
				145	Pelayanan untuk tamu dgn keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia.
		34	Room Service	146	Menerima pesanan makanan dan minuman dari kamar.
				147	Penghidangan makanan minuman ke kamar.
				148	Penerimaan pembayaran.
		35	Ruang Rapat	149	Pelayanan penyelenggaraan rapat.
		36	Ruang Perjamuan	150	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan.
		37	Pelayanan bisnis	151	Pelayanan bisnis.
		38	Olah Raga Rekreasi dan Kebugaran	152	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran.
		39	Keamanan	153	Tersedia pelayanan keamanan.
		40	Kesehatan	154	Tersedia pelayanan kesehatan tamu.
		41	Jam Operasional	155	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional.
III	Pengelolaan	42	Organisasi	156	Hotel memiliki struktur oganisasi.
				157	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan.
				158	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual).
				159	Hotel memiliki Peraturan Karyawan / PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang – undangan.
				160	Memiliki Kebijakan Organisasi.
		43	Manajemen	161	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan.
				162	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang.
				163	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran.
				164	Memiliki Manajemen Tanggap darurat.
				165	Memiliki manajemen penjaminan mutu.
				166	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan.
				167	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel.
				168	Memiliki rencana usaha.
				169	Memiliki program pengembangan produk.
		44	Kemitraan	170	Memiliki Program kemitraan dgn usaha mikro, kecil dan menengah.
				171	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR).
45	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	172	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan.		
46	Sumber Daya Manusia	173	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan.		
		174	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris.		
		175	Melaksanakan Program Pengembangan SDM.		
		176	Melaksanakan penilaian kinerja SDM.		
Jumlah Sub Unsur Aspek Produk				126	
Jumlah Sub Unsur Aspek Pelayanan				29	
Jumlah Sub Unsur Aspek Pengelolaan				21	
Jumlah Total Sub Unsur				176	



5. Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang Lima

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
I	Produk	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat.
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat.
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (hotel directional sign) yang jelas dan mudah terlihat.
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (evacuation sign), jelas dan mudah terlihat.
		3	Taman atau Landscape	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel.
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel.
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya.
				8	Area menurunkan tamu (drop off).
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.
				10	Aksesibilitas (ramp) bagi penyandang cacat.
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (Hotel Directory).
				12	Tersedia lounge.
		6	Front Office	13	Tersedia gerai / konter atau meja kursi.
				14	Tersedia Sertifikat / Plakat tanda bintang sesuai golongan hotel.
				15	Gerai Pelayanan tamu (Concierge Counter).
				16	Tersedia ruang Penitipan Barang Berharga.
				17	Tersedia Ruang Penitipan Barang Tamu.
				18	Tersedia meja Duty Manager.
		7	Business Center	19	Tersedia Ruang untuk pelayanan bisnis.
		8	Area Belanja (Shopping Arcade)	20	Tersedia pilihan drug store/bank/gerai penukaran uang (money changer)/travel agent/airlines/souvenir shop atau lainnya.
		9	Lift	21	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar).
				22	Lift untuk Karyawan / Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar).
		10	Toilet Umum - Public Rest Room	23	Toilet pria dan wanita terpisah dengan tanda yang jelas.
				24	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria).
				25	Tersedia closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper.
				26	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin.
				27	Tersedia tempat sampah.
				28	Ruang Rias (vanity area): khusus toilet wanita.
				29	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik.
				30	Alat pengering tangan.
		11	Koridor	31	Tersedia koridor.
				32	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat.
				33	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

			34	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran.
	12	Fasilitas Makan dan Minum (F&B outlets)	35	Restoran. Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.
			36	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya.
			37	Tersedia Menu.
			38	Restoran Spesial / Tematik. Ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.
	13	Room Service	39	Specialty restoran, interior sesuai dengan tema.
			40	Meja dan kursi makan serta peralatan sesuai dengan tema.
			41	Daftar makanan & minuman dilengkapi harga (Menu) sesuai dengan tema.
	14	Public Bar	42	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar.
			43	Tersedia menu room service.
			44	Tersedia peralatan dan perlengkapannya.
	15	Kamar Tidur Tamu	45	Ruang minum.
			46	Daftar minuman dilengkapi harga (drink list).
			47	Peralatan dan perlengkapan.
			48	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi.
			49	Tersedia kamar Suite.
			50	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman.
			51	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energy.
			52	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman.
			53	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap (smoke detector) dan sprinkler.
			54	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.
			55	Tersedia petunjuk / arah kiblat yang dipasang di langit-langit (ceiling).
			56	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya.
			57	Tersedia meja dan kursi kerja.
			58	Tersedia meja dan kursi duduk.
			59	Tersedia tempat sampah.
			60	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri.
			61	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (compendium).
			62	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan.
			63	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik.
			64	Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik.
			65	Rak Koper (luggage rack).
			66	Tempat penyimpanan pakaian.
			67	Individual Safe Deposit Box.
			68	Tersedia Night Table / Bed Side Table.
			69	Tersedia lampu baca.
	16	Kamar Mandi Tamu	70	Cermin panjang (Full Length Mirror).
			71	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal.
			72	Tersedia Jaringan internet.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

			73	Tersedia TV.
			74	Tersedia Mini bar dan pembuka botol.
			75	Coffee - Tea Maker set.
			76	Tersedia peralatan tulis untuk tamu (guest stationary).
			70	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
			71	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower.
			72	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan.
			73	Tersedia saluran pembuangan air.
			74	Tersedia air panas dan air dingin.
			75	Tersedia tempat sampah.
			76	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries).
			77	Tersedia handuk mandi.
			78	Pengering rambut (hair Dryer).
			79	Telepon paralel dengan kamar tidur.
			80	Gelas sikat gigi.
			81	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 2 kamar).
	17	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	82	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran.
	18	Ruang Rapat	83	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual.
	19	Ruang Perjamuan /function room (tidak berlaku bagi Hotel Resort)	84	Tersedia function room dengan akses tersendiri untuk tamu.
			85	Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.
			86	Jalur evakuasi.
	20	Dapur	87	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan.
			88	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya.
			89	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (grease trap).
			90	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (grease filter).
			91	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan.
			92	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur.
			93	Tersedia perlengkapan P3K.
			94	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering.
			95	Tersedia alat pemadam kebakaran.
			96	Tempat penyimpanan bahan makanan harian / daily store.
			97	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja.
	21	Area Penerimaan Barang	98	Tersedia Area Penerimaan Barang.
	22	Daerah Penyimpanan (Storage)	99	Alat timbangan yang telah ditera.
			100	Tersedia gudang umum.
			101	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman.
			102	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan.
			103	Gudang Engineering.
			104	Area penyimpanan barang bekas.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

		23	Area Tata Graha	105	Tempat penyimpanan bahan bakar.
				106	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities.
				107	Ruang linen dan seragam (uniform).
				108	Room boy station.
				109	Janitor.
		24	Ruang Periksa Kesehatan	110	Tersedia ruang periksa dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhkan.
		25	Ruang Karyawan	111	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah.
				112	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan wanita terpisah.
				113	Tersedia ruang makan karyawan.
				114	Tersedia tempat ibadah.
				115	Tersedia tempat sampah yang tertutup.
				116	Kaca rias dan wastafel.
				117	Ruang Pelatihan.
		26	Kantor	118	Tersedia ruang pengelola hotel.
		27	Keamanan	119	Ruang Security dan instalasi CCTV.
		28	Utilitas	120	Tersedia Instalasi Air Bersih.
				121	Tersedia Genset.
				122	Tersedia instalasi jaringan komunikasi.
				123	Instalasi Air Panas.
		29	Pengelolaan limbah	124	Tempat penampungan sampah.
				125	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
		30	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	126	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan.
II	Pelayanan	31	Kantor Depan	127	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran.
				128	Pemberian Informasi, pesan, pengurusan barang tamu.
				129	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan.
				130	Membangunkan tamu (wake up call).
				131	Jasa Penyewaan mobil.
				132	Jasa pemanggilan taksi.
				133	Jasa Panggilan (Car Call).
				134	Pelayanan Duty Manager.
				135	Pelayanan guest Relation.
				136	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik.
		32	Tata Graha	137	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan.
				138	Penyiapan tempat tidur (turn Down Bed).
				139	Pelayanan tamu penting (VIP treatment).
		33	Binatu	140	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu.
		34	Restoran	141	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman.
				142	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran.
				143	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia.
				144	Tersedia pelayanan penyajian makanan internasional.
				145	Pelayanan untuk tamu dgn keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia.



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

		35	Room Service	146	Menerima pesanan makanan dan minuman dari kamar.
				147	Penghidangan makanan minuman ke kamar.
				148	Penerimaan pembayaran.
		36	Ruang Rapat	149	Pelayanan penyelenggaraan rapat.
		37	Ruang Perjamuan	150	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan.
		38	Pelayanan bisnis (business center)	151	Pelayanan bisnis.
		39	Olah Raga Rekreasi dan Kebugaran	152	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran.
		40	Keamanan	153	Tersedia pelayanan keamanan.
		41	Kesehatan	154	Tersedia pelayanan kesehatan tamu.
III	Pengolahan	42	Jam Operasional	155	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional.
		43	Organisasi	156	Hotel memiliki struktur oganisasi.
				157	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan.
				158	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual).
				159	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja
				160	Bersama) sesuai peraturan perundang – undangan.
		44	Manajemen	161	Memiliki Kebijakan Organisasi.
				162	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan.
				163	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang.
				164	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran.
				165	Memiliki Manajemen Tanggap darurat.
				166	Memiliki manajemen penjaminan mutu.
				167	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan.
				168	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel.
				169	Memiliki rencana usaha.Memiliki program pengembangan produk.
		45	Kemitraan	170	Memiliki Program kemitraan dgn usaha mikro, kecil dan menengah.
				171	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR).
		46	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	172	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan.
		47	Sumber Daya Manusia	173	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan.
				174	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris.
				175	Melaksanakan Program Pengembangan SDM.
176	Melaksanakan penilaian kinerja SDM.				
Jumlah Sub Unsur Aspek Produk				126	
Jumlah Sub Unsur AspekPelayanan				29	
Jumlah Sub Unsur AspekPengelolaan				21	
Jumlah Total Sub Unsur				176	



Di Indonesia klasifikasi hotel hanya sampai bintang lima. Namun Burj Al Arab yang dalam bahasa Indonesia artinya "Menara Arab" merupakan salah satu hotel bintang tujuh yang terletak di Dubai, Uni Emirat Arab. Hotel 27 lantai yang merupakan hotel termahal dan termewah di dunia ini sebelumnya merupakan hotel tertinggi di dunia yang mempunyai ketinggian sekitar 321 M. Dan kemudian di bulan April 2008 ini Dubai kembali meresmikan hotel The Rose Tower yang ketinggiannya mencapai 333 M.

Hotel yang dirancang oleh arsitek asal Inggris Tom Wright dari WS Atkins ini dibangun selama 6 tahun, 3 tahun untuk reklamasi pantai dan 3 tahun untuk rekonstruksi bangunan. Hotel ini berdiri di atas pulau artifisial yang hanya berjarak 280 meter dari Pantai Jumeirah dan agar bisa mencapai hotel tersebut telah disediakan sebuah jembatan eksklusif. Dari pembangunan hotel ini menghasilkan suatu ruangan yang kemudian dijadikan basement dan berlokasi di bawah permukaan laut.

Untuk pembangunan hotelnya sendiri melibatkan 250 designer, 9000 ton baja, 43.000 m² kaca, 12.000 m² granit brazil, 32.000 m² mosaik itali, dan..dan..15.000 m² 24 CARAT GOLD LEAF. Tarif termurah di hotel ini per-malamnya mencapai US\$1000 Hotel ini juga seringkali dijadikan tempat menginap para raja dari negara tetangga.

Di bagian atas hotel ini juga disediakan sebuah helipad yang berada di ketinggian 211 M . Tempat selebar 24 meter ini juga dapat disulap menjadi tempat bermain golf dan tenis dimana Andre Agassi juga pernah bermain tenis di tempat ini melawan Roger Federer dalam pertandingan eksibisi.

**JELAJAH INTERNET**

Ingin mengetahui hotel termewah di dunia? Silakan buka link berikut ini.

<https://www.youtube.com/watch?v=VzFYZXwmHh8>

**RANGKUMAN**

Di Indonesia Klasifikasi hotel ditentukan Pemerintah dengan sebuah aturan yang tertuang dalam Surat Keputusan.

1. Tahun 1977 terbit SK Menteri Perhubungan no 241/H/70 ditetapkan tipe-tipe hotel sebagai berikut.
 - a. Hotel Kelas Deluxe
 - b. Hotel Kelas A
 - c. Hotel Kelas B
 - d. Hotel Kelas C
 - e. Hotel Kelas D
2. Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 10/PW.301/Pdb-77. Penilaian tipe-tipe hotel secara minimum didasarkan pada hal-hal berikut.
 - a. Jumlah kamar
 - b. Fasilitas
 - c. Peralatan yang tersedia
 - d. Mutu pelayanan

Berdasarkan penilaian tersebut, hotel di Indonesia digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel yaitu sebagai berikut.

- a. Hotel bintang 1 (*)
- b. Hotel bintang 2 (**)
- c. Hotel bintang 3 (***)



RANGKUMAN

INDUSTRI PERHOTELAN

- d. Hotel bintang 4 (****)
- e. Hotel bintang 5 (*****)
- 3. Pada tahun 1987 terbit lagi Surat Keputusan untuk merevisi aturan tentang penggolongan hotel yaitu Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, Dan Telekomunikasi No. KM.94/HK.103/MPPT-87. tidak jauh beda dengan ketentuan-ketentuan yang terdahulu, yaitu bahwa pelayanan hotel ditentukan dalam 5 (lima) golongan kelas berdasarkan kelengkapan dan kondisi bangunan, peralatan, pengelolaan, serta mutu pelayanan
- 4. Pada tahun 2013

Terbit Surat Keputusan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/MPEK/2013. Dalam surat tersebut diuraikan untuk menentukan klasifikasi digunakan kriteria mutlak dan tidak mutlak baik hotel bintang maupun non bintang.

Kriteria Mutlak Hotel Bintang terdiri atas.

- a. aspek produk meliputi 12 (dua belas) unsur dan 15 (lima belas) sub unsur;
- b. aspek pelayanan meliputi 5 (lima) unsur dan 5 (lima) sub unsur; dan
- c. aspek pengelolaan meliputi 3 (tiga) unsur dan 5 (lima) sub unsur.

Kriteria Mutlak Hotel Nonbintang terdiri atas:

- a. aspek produk meliputi 7 (tujuh) unsur dan 7 (tujuh) sub unsur;
- b. aspek pelayanan meliputi 5 (lima) unsur dan 5 (lima) sub unsur; dan
- c. aspek pengelolaan meliputi 3 (tiga) unsur dan 4 (empat) sub unsur.

Kriteria Tidak Mutlak Hotel Bintang terdiri atas:

- a. aspek produk yang meliputi 32 (tiga puluh dua) unsur dan 147 (seratus empat puluh tujuh) sub unsur;

- b. aspek pelayanan yang meliputi 14 (empat belas) unsur dan 40 (empat puluh) sub unsur; dan
- c. aspek pengelolaan yang meliputi 6 (enam) unsur dan 21 (dua puluh satu) sub unsur.

Kriteria Tidak Mutlak Hotel Nonbintang terdiri atas:

- a. aspek produk yang meliputi 11 (sebelas) unsur dan 28 (dua puluh delapan) sub unsur;
- b. aspek pelayanan yang meliputi 5 (unsur) unsur dan 5 (lima) sub unsur; dan
- c. aspek pengelolaan yang meliputi 4 (empat) unsur dan 5 (lima) sub unsur.



TUGAS MANDIRI

1. Carilah minimal 2 hotel untuk masing2 tipe hotel melalui internet. Buatlah laporan mengenai:
 - a. Nama dan alamat hotel
 - b. Tipe hotel
 - c. Gambar hotel
 - d. Keunikan atau keunggulan hotel tersebut
 - e. Layanan apa yang diberikan kepada tamu
2. Presentasikan di depan kelas



PENILAIAN HARIAN

Jawablah pertanyaan berikut ini dengan singkat dan jelas!

1. Jelaskan pembagian tipe-tipe hotel berdasarkan SK Menteri Perhubungan no 241/H/70!
2. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 10/PW.301/Pdb-77, penilaian tipe-tipe hotel didasarkan pada



PENILAIAN HARIAN

apa saja?

3. Berdasarkan SK Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi No. KM.94/HK.103/MPPT-87, tipe-tipe hotel dibagi menjadi apa saja?
4. Berdasarkan SK Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi No. KM.94/HK.103/MPPT-87, penilaian kriteria mutlak dan tidak mutlak terdiri dari aspek apa saja:
5. Berdasarkan SK Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi No. KM.94/HK.103/MPPT-87, persyaratan dasar apa sajakah yang harus dimiliki usaha Hotel?

serta pelayanannya menyesuaikan benar-benar dengan tata cara penghiduan Jepang disebut...

- A. Minshuku
 - B. Hospiz
 - C. Ryokan
 - D. Schuzhutte
 - E. Kurhotel
3. Jenis akomodasi yang dibangun dan disediakan sebagai tempat tinggal karyawan, pegawai atau anggota suatu instansi disebut...
 - A. Wisma
 - B. Rooming house
 - C. Youth hostel
 - D. Mess
 - E. Asrama
 4. Contoh akomodasi semi komersial yaitu ...
 - A. Hotel
 - B. Motel
 - C. Mess
 - D. Home stay
 - E. Rooming house
 5. Contoh akomodasi non komersial yaitu ...
 - A. Wisma
 - B. Motel
 - C. Mess
 - D. Home stay
 - E. Rooming house
 6. Bangunan yang terletak di pinggiran hutan atau di ereng gunung dengan perabotan sederhana, yang juga menyediakan makanan, disewakan kepada orang-orang atau kafilah yang tinggal untuk beberapa hari disebut...
 - A. Bungalow
 - B. Villa
 - C. Foristerie
 - D. Holiday Centre



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai klasifikasi hotel yang tercantum di awal Bab 4. Manakah di antara tujuan-tujuan tersebut yang menurut anda belum tercapai? Diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.



PENILAIAN AKHIR

Soal Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan tepat

1. Tempat peristirahatan atau petirahan yang menyediakan penginapan dan hidangan makanan diet bagi warga wisatawan yang menderita penyakit tertentu disebut ...
 - A. klinik
 - B. sanatorium
 - C. bungalow
 - D. logement
 - E. home stay
2. Penginapan ala Jepang yang khas menurut adat istiadat negeri tersebut. Perlengkapan



- E. Holiday homes
7. Sarana yang disediakan hotel untuk tamu yang dapat digunakan untuk duduk-duduk sambil menikmati musik dan berlokasi di dekat sarana penjualan misalnya bar, drugstor dan lain-lain, disebut ...
- A. Lobby
 - B. Banquete hall
 - C. Function room
 - D. Lounge
 - E. Arcades
8. Ruangan –ruangan yang berada di dalam hotel, diperuntukkan bagi toko-toko atau kantor perwakilan dan sejenisnya disebut ..
- A. Lobby
 - B. Banquete hall
 - C. Function room
 - D. Lounge
 - E. Arcades
9. Suatu ruang dalam hotel yang menjual barang-barang keperluan kesehatan, buku-buku, koran, barang-barang keperluan sehari-hari dan lain-lain disebut ...
- A. Arcades
 - B. Lounge
 - C. Drugstore
 - D. Minimarket
 - E. Busines centre
10. Inn pertama kali berkembang di ...
- A. Amerika
 - B. Inggris
 - C. Belanda
 - D. Indonesia
 - E. Jepang
11. Hotel des Indes didirikan di ...
- A. Solo
 - B. Jakarta
 - C. Bandung
 - D. Yogyakarta
 - E. Malang
12. Orange hotel terletak di kota ...
- A. Surabaya
 - B. Jakarta
 - C. Semarang
 - D. Yogyakarta
 - E. Makassar
13. Pada mulanya Inn sering disebut ...
- A. Motel
 - B. Ceruk
 - C. Gua
 - D. Hotel
 - E. Lodge
14. City hotel dibangun pada tahun ...
- A. 1780
 - B. 1794
 - C. 1800
 - D. 1829
 - E. 1984
15. City hotel dibangun di kota ...
- A. London
 - B. Jakarta
 - C. Surabaya
 - D. Malang
 - E. New york
16. The Tremont house dibangun pada tahun ...
- A. 1825
 - B. 1826
 - C. 1827
 - D. 1828
 - E. 1829
17. Hotel yang dibangun pada tahun 1800 an, yang pertama memberikan pendidikan dan menyeleksi karyawannya untuk lebih meningkatkan mutu dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamunya adalah ...
- A. Hotel Covent Garden



- B. Hotel Hotel Waldorf Astoria
C. City Hotel
D. Hotel Tremont House
E. The Brown Palace
18. Di bawah ini adalah hotel yang dibangun di Jakarta ...
A. Hotel des Indes, Hotel der Nederlanden, Hotel Royal, dan hotel Amaris.
B. Hotel Des Indes, Hotel Der Nederlanden, Hotel Santika, dan Hotel Rijswijk
C. Hotel Des Indes, Hotel der Nederlanden, Hotel Royal, dan Hotel Tugu
D. Hotel Der Nederlanden, Hotel Royal dan Hotel Rijswijk
E. Hotel Des Indes, Hotel Der Nederlanden, Hotel Elang, dan Hotel Rijswijk.
19. Pada tahun 1945 Presiden Indonesia, Ir Sukarno membangun beberapa hotel atas kepemilikan Pemerintah yaitu ...
A. Hotel Indonesia, Hotel Orange, Hotel Inna Garuda
B. Hotel Indonesia, Hotel Bali Beach, Hotel Savoy Homann
C. Hotel Du Pavillon, Hotel Bali Beach, Hotel Inna Garuda
D. Hotel Indonesia, Hotel Preanger, Hotel Inna Garuda
E. Hotel Indonesia, Hotel Bali Beach, Hotel Merdeka
20. Hotel bersejarah yang saat ini sudah tidak beroperasi lagi yaitu ...
A. Hotel Der Nederlanden, Hotel Majapahit, Hotel Du Pavillon
B. Hotel Der Nederlanden, Hotel des Indes, Hotel Merdeka
C. Hotel Oranje, Hotel des Indes, Hotel Du Pavillon
D. Hotel Der Nederlanden, Preanger, Hotel Du Pavillon
E. Hotel Der Nederlanden, Hotel des Indes, Hotel Du Pavillon
21. Produk dalam bisnis perhotelan mempunyai karakteristik khusus yaitu produk yang bersifat tangible goods dan intangible goods. Yang termasuk intangible goods adalah ...
A. Bangunan
B. Makanan
C. Perlengkapan tamu
D. Minuman ringan
E. Keramahtamahan
22. Penyiapan produk kamar hotel dikerjakan oleh departemen ...
A. Front office
B. Room boy
C. Room attendant
D. Housekeeping
E. Room service
23. Klasifikasi hotel berdasarkan maksud kunjungan tamu, yang sebagian tempatnya berfungsi fasilitas beribadah disebut ...
A. Cure hotel
B. Tourism hotel
C. Business hotel
D. Sport hotel
E. Pilgrim hotel
24. Akomodasi yang mirip dengan villa, biasanya bangunannya berbentuk pondok atau rumah kecil yang terpisah-pisah disebut ...
A. Pondok wisata
B. Wisma
C. Cottage
D. Motel
E. Bungalow
25. Hotel yang dibuka hanya pada musim-musim tertentu dalam setahun, disebut ...
A. Long staying hotel
B. Transient hotel
C. Residential hotel



PENILAIAN HARIAN

INDUSTRI PERHOTELAN

- D. Semi residential hotel
E. Seasonal hotel
26. Kota yang pertama kali membuka Capsule hotel adalah ...
A. London
B. Osaka
C. Tokyo
D. Swedia
E. Peru
27. Skylodge adalah sebuah pondok gantung atau tempat menginap seperti kapsul di mana pengunjung seolah-olah berada di langit. Negara yang pertama kali membangun skylodge adalah ...
A. London
B. Osaka
C. Tokyo
D. Swedia
E. Peru
28. Hotel kecil kelas menengah yang menawarkan jumlah fasilitas yang sangat terbatas disebut dengan ...
A. Focus or selected service
B. Budget hotel
C. Luxury hotel
D. Extended stay
E. Microstay
29. Hotel yang dibangun dari sisa-sisa tambang opal adalah ..
A. The Cuevas Pedro Antonio de alarcon
B. The Dessert Cave hotel di Cooper Pedy Australia.
C. The Guesthouse Maya di Pegunungan Alpen
D. Hotel Null Stern di Swiss
E. Concrete Mushrooms di Albania
30. Hotel yang dibangun dari bekas bunker nuklir adalah..
A. The Cuevas Pedro Antonio de alarcon
B. The Dessert Cave hotel di Cooper Pedy Australia.
C. The Guesthouse Maya di Pegunungan Alpen
D. Hotel Null Stern di Swiss
E. Concrete Mushrooms di Albania

Soal Essay

1. Sebutkan dan jelaskan kontribusi usaha hotel bagi penggerak pembangunan nasional.
2. Jelaskan perkembangan industri perhotelan pada tahun 1980-an
3. Sebutkan beberapa hotel bersejarah di Indonesia yang saat ini sudah tidak beroperasi lagi.
4. Dalam menunjang pembangunan, usaha perhotelan memiliki beberapa peran. Jelaskan peran tersebut.
5. Berdasarkan SK Menteri Perhubungan no 241/H/70, hotel ditetapkan menjadi tipe apa saja?



REFLEKSI

Setelah mempelajari bab kesatu sampai keempat ini dan mengerjakan evaluasi semester ganjil, cobalah refleksi diri Anda mengenai materi pada satu semester ini, apakah masih ada materi yang belum dimengerti? Adakah yang masih ingin ditanyakan pada guru pengampu? Jika iya, diskusikan dengan teman maupun guru Anda. Sampaikan juga kekurangan atau kelebihan kegiatan pembelajaran selama satu semester ini kepada guru pengampu untuk perbaikan kegiatan pembelajaran ke depan.

BAB V

TIPE HOTEL



TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang klasifikasi hotel diharapkan peserta didik mampu mengenali tipe hotel berdasarkan lokasi; tipe hotel berdasarkan Plan; tipe hotel berdasarkan Ukuran; tipe hotel berdasarkan Area; tipe hotel berdasarkan Maksud kunjungan; tipe hotel berdasarkan Lama tinggal; tipe hotel berdasarkan Tamu yang menginap; tipe hotel berdasarkan Bentuk bangunan; tipe hotel berdasarkan Tarif harga; tipe hotel berdasarkan Musim; tipe hotel berdasarkan Sarana Transportasi; tipe hotel berdasarkan Kemewahannya; jenis Hotel dan Konsep Unik Hotel.



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Tipe

jenis

hotel

lodge



Gambar 5.1. : Null Stern Hotel Switzerland
(Sumber : <https://appenzellerland.ch/de/null-stern-hotel.html>)

Berdasarkan tipenya, hotel dikelompokkan dalam beberapa kategori, yaitu berdasarkan lokasi, area, jenis tamu, lamanya tamu tinggal, lamanya hotel beroperasi, maksud kunjungan, sarana transportasi, PLAN, ukuran, harga kamar, kemewahan.

A. TIPE HOTEL BERDASARKAN LOKASI

Berdasarkan lokasinya, based on location, ada dua macam hotel, yaitu sebagai berikut

1. City Hotel

City hotel merupakan hotel yang terletak di tengah kota besar, dimana sebagian besar tamunya yang menginap adalah memiliki kegiatan berbisnis, pertemuan, seminar, dagag, serta acara resmi perusahaan. Ciri City hotel adalah banyak menyediakan sarana bisnis, bentuk fisiknya kebanyakan berupa building block, dan bertingkat tinggi, dengan jumlah lahan yang terbatas sehingga parkir kendaraan, selain di halaman, juga di basement, atau di Multi Storey Building (bangunan bertingkat).

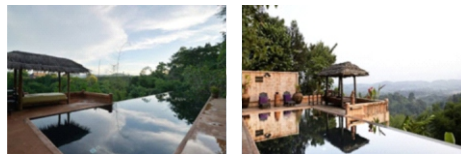
2. Resort Hotel

Resort hotel terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak untuk rekreasi atau berdarmawisata. Kebanyakan jauh dari kota, dekat dengan tempat-tempat rekreasi, atau tempat yang sering dikunjungi keluarga, pelancong, atau

pengunjung lain. Ada beberapa macam resort hotel, antara lain Mountain hotel, Beach hotel, Lake hotel, Ravine hotel, Cliff hotel, Forest/Jungle hotel, Amusement park hotel, dan Riverside hotel.

a. Mountain Hotel (hotel yang berada di pegunungan)

Hotel ini merupakan jenis hotel untuk wisata yang terletak di pegunungan. Hotel gunung mempunyai ciri fisik bangunan yang tidak terlalu tinggi, disesuaikan dengan kondisi alam di sekitarnya, terkecuali apabila memungkinkan untuk konstruksi bangunan tinggi. Banyak hotel di daerah pegunungan yang tidak memakai alat pendingin (AC) karena udaranya sudah cukup dingin. Hotel demikian memiliki sarana rekreasi penunjang antara lain mountain bike, horse riding, gliding, gantole, hiking, jungle tracking, rent car, sight seeing, tour of the hill, dan rock climbing.



Gambar 5.2 Phu Chaisai Mountain Resort
(Sumber : <https://www.google.com/travel/hotels/Thailand/place/>)

Untuk makanan dan minuman di samping tersedia yang regular, juga tersedia yang khas, yang membuat badan menjadi segar dan hangat. Selain beberapa ciri khas fisik, banyak juga hotel demikian yang dilengkapi dengan sarana konvensi yang cukup besar. Dataran tinggi merupakan salah satu alternatif bagi rombongan instansi, kantor, atau perusahaan untuk mengadakan pertemuan. Udara yang sejuk akan menyegarkan para peserta sehingga mereka dapat

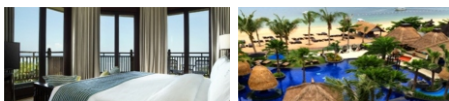


menjalani acara dengan baik dan mendapatkan hasil yang baik pula.

b. Beach Hotel (hotel yang berada di pinggir pantai)

Hotel ini merupakan hotel resor yang terletak di tepi pantai. Tamu yang datang ke hotel resor kebanyakan ingin menikmati suasana pantai, di samping kemewahan serta kesejukan hotel. Di samping itu, sarana olah raga air merupakan hal yang tidak kalah menariknya. Sesuai namanya, hotel resor memberikan fasilitas kenyamanan untuk rileks dan rekreasi tamu.

Selain kolam renang, yang dibuat berbentuk resor, yang tidak kaku bersudut atau persegi panjang tetapi ada lekukan atau buatan, melingkar, memanjang, bahkan mengelilingi sebuah Sunken Bar atau Pool Bar. Ada juga hotel yang menyediakan sarana bermain bagi anak-anak (Children Play Ground) lengkap. Sarana untuk watersport antara lain berupa jet ski, snorkling, water bicycle, scootering, banana floating, parasailing, diving, kayaking, canoing, water ski, boating, surfing dan beach motorcycle.



Gambar 5.3. Holiday Inn Resort® Bali Benoa
(Sumber : <http://balibenoa.holidayinnresorts.com/best-accommodation-bali>)

Ciri klas bentuk fisik suatu Beach hotel adalah lantai kamar tidak berkarpet, ada sisi kamar yang menghadap ke laut, memiliki sarana rekreasi air, memiliki perlengkapan dan sarana yang menunjang pengunjung untuk rileks.

c. Lake hotel (hotel yang berada di pinggir danau)

Hotel ini merupakan hotel untuk

rekreasi yang terletak di tepi danau. Seperti halnya hotel resor yang lain, ada masa ramai dan masa sepi bagi hotel ini. Saat ramai (peak season) biasanya ada di musim liburan panjang atau akhir pekan. Sarana penunjang rekreasi untuk hotel ini adalah kolam renang, games room, children play ground, billiard, tennis meja, bulu tangkis, velley ball, Fun club. Sedangkan sarana di luar hotel dapat merupakan penggabungan fasilitas untuk hotel di tepi pantai dengan hotel pegunungan, tergantung kondisi alam dan lingkungan seputar hotel. Untuk hotel yang ada di pinggir danau yang indah jernih, dengan bukit dan hutan di sekitarnya, sarana yang cocok untuk diadakan adalah jet ski, snorkeling, water bicycle, scootering, banana floating, parasailing, diving, kayaking, canoeing, water ski, boating, wind surfing, mountain bike, horse riding, gliding, jungle tracking, rent car, sight seeing, tour to the hill, dan rock climbing.



Gambar 5.4. Danau Toba International Cottage Parapat
(Sumber : <https://www.traveloka.com/en/hotel/indonesia/danau-toba-international>)

d. Ravine hotel

Hotel ini merupakan hotel yang terletak di tepi jurang terjal, umumnya di dataran tinggi, dengan tebing curam di bawahnya. Hotel ravin menyediakan banyak fasilitas rekreasi dan tour khusus untuk menuju lembah yang ada di bawah hotel. Kebanyakan tamu Rine hotel menginap untuk refrefhing, melihat keindahan alam, menikmati suasana alami nan asri. Hotel juga menyediakan sarana



makan, minum, dan gedung pertemuan. Ada juga tamu rombongan yang datang untuk melakukan pertemuan, berharap dengan udara yang sejuk dan pemandangan yang indah akan membuat peserta dapat memberikan hasil yang optimal. Selain dilengkapi fasilitas standar seperti restoran, gedung pertemuan, bar dan kolam renang, sarana lainnya meliputi games room, fun pub, karaoke, children play ground, sarana panjat dinding, ravine terrace, dan valley view lounge. Sarana penunjang di seputar hotel antara lain mountain bike, panjat tebing, valley tour, jungle track, gantole dan cable car.



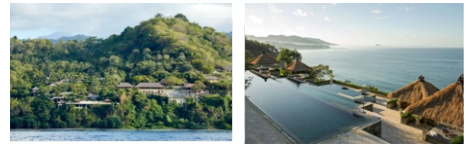
Gambar 5.5 Panchgani Report India
(Sumber: <https://www.google.com/search?q=ravine+hotel+panchgani&safe>)

e. Cliffs hotel

Hotel ini merupakan hotel di Tebing. Terletak di pantai tetapi tinggi di atas permukaan laut, hotel-hotel ini menawarkan pemandangan panorama yang tak terhalang dan rasa privasi yang luar biasa tanpa perasaan isolasi total. Pemandangannya bisa ke arah lembah dan arah laut, bahkan ada yang keduanya mengarah ke laut. Jika laut ada di sebelah barat dan timur, tamu bisa menikmati sun rise di pagi hari dan sunset di petang hari. Kebanyakan tamu datang untuk rekreasi dan berlibur, bisa dalam rombongan maupun perorangan, baik dengan keluarga maupun untuk suatu

pertemuan formal. Udara dan cuaca kebanyakan dingin.

Ada juga yang panas bila hotel terletak di atas pantai. Sarana penunjang yang ada di dalam hotel antara lain restoran, bar, swimming pool, room service, billiard, children play ground, game room, open air café, cliff terrace, fun pub dan karaoke. Sedangkan yang ada di luar hotel meliputi mountain bike, transportasi keliling area, shuttle bus, gantole, cable car, horse ridding, panjat tebing, dan tour package. Beberapa contoh dari seluruh dunia adalah Hotel Riosol di Gran Canaria, Hotel Caruso Belvedere di Pantai Amalfi (Italia), Aman Resorts Amankila di Bali, Rumah Birkenhead di Hermanus (Afrika Selatan), Gua di Jamaika dan Caesar Augustus di Capri.



Gambar 5.6 Aman Resorts Amankila di Bali
(Sumber: <https://www.aman.com/resorts/amankila>)

f. Amusement park hotel

Hotel ini merupakan hotel yang terletak di dalam area dunia fantasi, Adventure amusement park, atau Dream land. Konsep dan gaya bangunan mengarah ke sesuatu yang fantastis. Semua acara ditujukan untuk rekreasi, baik untuk tamu perorangan, keluarga namun juga tidak menutup kemungkinan untuk suatu rapat besar perusahaan. Fasilitas dan mutu layanan tergantung kelas dan bintang hotel tersebut. Ada beberapa sarana yang biasanya menunjang jenis hotel ini. Sarana yang ada di dalam hotel meliputi restoran, kolam renang, bar, karaoke, music lounge, fun pub, sanken bar. Sementara sarana yang



berada di luar hotel meliputi coacing bus, mono rail, kereta listrik, cable car, horse ridding, tiket terusan ke seluruh arena permainan di taman rekreasi, shuttle bus ke daerah di luar area, dan pertunjukan ke taman rekreasi.

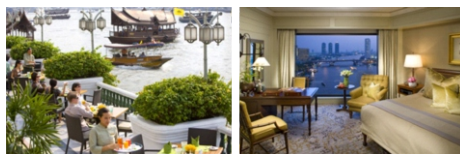


Gambar 5.7 Legoland Hotel Malaysia

(Sumber : <https://www.legoland.com.my/legoland-hotel/hotel/>)

g. Riverside hotel

Hotel ini merupakan hotel yang terletak di tepi sungai. Karena mengandalkan sungai sebagai daya tarik utama, sungai itu biasanya mempunyai kelebihan, misalnya dilalui kapal besar, banyak kapal boat, berair jernih, ada taman yang indah di sepanjang sungai, ada makanan khas jika malam, dan aneka kelebihan lain. Hotel semacam ini menyediakan dua macam harga kamar, antara yang menghadap ke sungai dan yang mengarah sebaliknya. Lokasi hotel bisa di tengah kota, pinggir kota, maupun di pedesaan (resor). Tamu yang datang untuk urusan bisnis untuk city hotel tetapi dapat juga untuk rekreasi atau berlibur untuk yang resor. Ada beberapa sarana penunjang untuk menarik tamu. Sarana di dalam hotel meliputi restoran, kolam renang, bar, karaoke, music lounge, volley ball, mini football, fitness, business centre, arcades, shopping center (attached), travel agent office, banking office, dan handy craft shop. Yang di luar hotel meliputi jet ski, water bicycle, scootering, banana floating, river tour, kayaking, canoeing, river boating, sight seeing, rent car, city tour dan water ski.



Gambar 5.8 Mandarin Oriental Bangkok

(Sumber : <https://www.mandarinoriental.com/bangkok/chao-phraya-river/luxury-hotel/photos-and->

h. Forest Hotel (hotel yang berada di kawasan hutan lindung)

Hotel ini merupakan hotel yang berada di area hutan, mengandalkan unsur natural, flora, dan wana wisata, kebanyakan tamu yang datang untuk rekreasi, berlibur, wisata, petualangan, serta studi alam. Fasilitas hotel seperti kamar, lobby dan reception counter biasanya dibuat bernuansa natural, terpadu erat dengan lingkungan hutan dan alam. Sarana penunjangnya meliputi restoran, kolam renang, bar, karaoke, music lounge, jungle terrace, fun pub, sanken bar, jogging track, tennis, volley ball, mini football, dan fitness/aerobic. Sarana di sekitar hotel yang meliputi jungle tracking, sight seeing tour, forest safari, hunting, outdoor games, hiking, hill climbing, mountain bike dan cross country.



Gambar 5.9 The Green forest resort Bandung

(Sumber <https://www.pegipegi.com/hotel/bandung/the-green-forest-resort-bandung/>)

i. Overwater Hotel

Sebuah bungalow di laut di resor pulau di Maldives / Maladewa Pulau resor adalah pulau atau kepulauan yang berisi resor, hotel, bungalow, restoran, tempat wisata dan fasilitasnya. Maladewa memiliki resor bungalow paling banyak.



Gambar 5.10 Kurumba Maldives
(Sumber : <http://www.kurumba.com/>)

j. Floating lodge

Floating hotel atau disebut hotel mengapung adalah bentuk akomodasi yang terletak di sungai, kanal, atau laut dengan ciri-ciri khusus seperti menggunakan bentuk sebuah perahu atau kapal laut yang berlayar dari satu tempat ke tempat lain dan memiliki tamu dengan jumlah tertentu selama dalam perjalanan atau trip. Nama lainnya adalah cruise ship, passenger ship, house boat atau aquatel.



Gambar 5.11 Floating Lodge
(Sumber : <http://floatinglodges.com/>)

B. TIPE HOTEL BERDASARKAN PLAN

PLAN adalah fasilitas terutama makanan yang didapatkan tamu sehubungan dengan tarif kamar yang dibayarkannya. Berdasarkan PLAN dibedakan menjadi beberapa bentuk sebagai berikut.

1. American Plan

Sistem perencanaan harga kamar di

mana harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (meals). American Plan dibagi menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut.

a. Full American Plan (FAP)

FAP merupakan harga kamar yang dibayar oleh tamu, di dalamnya sudah termasuk tiga kali makan (pagi, siang dan malam). Istilah lain untuk sistem ini adalah Full board.

b. Modified American Plan (MAP)

MAP merupakan harga kamar yang dibayar oleh tamu, di dalamnya sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu di antaranya harus makan pagi (breakfast), seperti : (kamar, makan pagi dan makan siang atau kamar, makan pagi dan makan malam). Tergantung kesepakatan tamu dengan pemilik hotel

2. Continental Plan/Bermuda Plan

Continental Plan merupakan harga kamar yang dibayar oleh tamu, di dalamnya sudah termasuk makan pagi. Istilah lainnya untuk ini adalah B & B, singkatan dari Bed and Breakfast.

3. European Plan

Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja. Keistimewaannya adalah praktis, banyak digunakan oleh hotel-hotel. Memudahkan billing system (pembayaran saat check out).

C. TIPE HOTEL BERDASARKAN UKURAN

Tipe hotel berdasarkan ukurannya (Based on size) dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian yaitu sebagai berikut.

1. Small Hotel adalah hotel kecil dengan jumlah kamar dibawah 150 kamar.
2. Medium Hotel adalah hotel dengan ukuran sedang, dimana dalam medium



hotel ini dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu:

- a. Average hotel : jumlah kamar antara 150 sd. 299 kamar
- b. Above average hotel : jumlah kamar antara 300 sd. 600 kamar
3. Large Hotel adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar diatas 600 (enam ratus) kamar.

D. TIPE HOTEL BERDASARKAN AREA

Berdasarkan area hotel di suatu daerah, ada beberapa jenis hotel, yaitu sebagai berikut.

1. Downtown Hotel

Hotel ini merupakan hotel yang terletak di daerah pertokoan, pusat perbelanjaan atau di tengah kota yang jauh dari rumah penduduk tetapi dekat dengan perkantoran, plaza, mall, maupun tempat keramaian dan kesibukan kota. Harga kamar untuk hotel ini cenderung mahal. Pada umumnya tamu yang menginap adalah pebisnis, pedagang atau pegawai.

2. Suburban Hotel

Hotel ini terletak di pinggir kota, di daerah pemukiman penduduk. Suasana hotel tidak terlalu bising. Harga kamar tergolong sedang, tergantung kualitas dan fasilitas hotel tersebut. Kebanyakan tamu yang datang untuk mengikuti pertemuan, rapat, pelatihan, acara keluarga dan sebagian lagi untuk tujuan bisnis

3. Country Hotel

Hotel ini terletak di daerah yang sepi, di pedesaan jauh dari keramaian kota dan kebisingan kendaraan, bahkan jauh dari polusi udara. Tamu yang datang ke hotel ini kebanyakan untuk refreshing. Mengasingkan diri dari keramaian kota, mencari udara segar, ada yang memakainya untuk pertemuan atau acara keluarga. Harga kamar untuk hotel

ini relative murah dari hotel yang terletak di tengah kota.

4. Airport Hotel

Hotel ini terletak di dekat bandara. Kebanyakan tamu yang menginap adalah untuk transit sehingga relative singkat. Mereka umumnya sedang dalam perjalanan jauh, sebelum melanjutkan perjalanan ke tujuan berikutnya. Di hotel ini ada tamu yang disebut Stranded Pessenger yaitu penumpang pesawat yang tidak dapat melanjutkan perjalanan karena pesawat rusak atau demi keselamatan penerbangan.

5. Motel

Motel merupakan kependekan dari motor hotel, motel aslinya terletak di pinggir jalan tol atau jalan bebas hambatan. Ciri hotel semacam ini bentuk fisiknya sederhana dan kendaraan tamu dapat diparkir di depan kamar. Kebanyakan tamu menginap semalam. Hotel ini tidak memberikan makan pagi untuk tariff kamar yang dibayarkan tamu. Motel ditujukan bagi orang yang melakukan perjalanan jauh dengan menggunakan mobil pribadi. Bagi mereka motel merupakan alternatif untuk tempat beristirahat di tengah perjalanan.

6. Inn

Inn merupakan hotel yang tidak besar, berlokasi di luar kota bisa dimana saja asal di pinggir kota. Inn menyediakan sarana akomodasi dan makan yang sederhana, bukan seperti di restoran dengan system prasmanan dengan tariff yang relative murah. Kebanyakan tamu yang menginap di hotel ini adalah keluarga atau pedagang keliling. Sarana yang disediakan Inn tidak selengkap hotel. Ada yang menyebut bahwa Inn adalah bentuk modern dari pengelolaan motel atau gabungan antara suburban dan country hotel yang sudah



dimodifikasi.

E. TIPE HOTEL BERDASARKAN MAKSUD KUNJUNGAN

Berdasarkan maksud kunjungan, atau reason of visit, hotel dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu sebagai berikut.

1. Business Hotel

Hotel ini merupakan hotel yang kebanyakan tamunya datang untuk keperluan berbisnis, berdagang atau untuk kunjungan resmi lainnya. Hotel semacam ini umumnya terdapat di kota besar, atau di daerah pusat bisnis. Sarana yang disediakan tentunya yang menunjang kegiatan bisnis para tamu, seperti business center, executive lounge, money changer, meeting room, dan convention

2. Tourism Hotel

Hotel ini merupakan hotel yang kebanyakan tamunya bertujuan untuk rekreasi dan refreshing, berlibur dan melakukan perjalanan wisata. Hotel semacam ini kebanyakan berada di daerah tujuan wisata (Tourism destination area). Seperti halnya hotel resort, lokasi hotel dapat di dekat pantai, danau, gunung, hutan dan tempat rekreasi lainnya. Sarana penunjangnya kebanyakan mengandung unsur rekreatif. Kolam renang berbentuk ala resort, tidak terpaku pada bentuk persegi, lebih santai dan rileks dengan bentuk bulat, berlekuk, memanjang, dkitari banyak pohon.

3. Sport Hotel

Hotel ini merupakan hotel yang terletak di kawasan olah raga. Kebanyakan tamu yang datang bertujuan untuk melakukan kegiatan olah raga.

4. Pilgrim Hotel

Hotel ini merupakan hotel yang sebagian tempatnya berfungsi fasilitas beribadah. Seperti hotel-hotel di Arab (pada saat

musim haji) dan Lourdes di Perancis

5. Cure Hotel

Hotel ini merupakan hotel yang tamunya adalah tamu yang dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

6. Casino Hotel

Hotel ini merupakan hotel memiliki banyak ruangan untuk permainan kasino. Hotel semacam ini banyak terdapat di Amerika Serikat. Yang terkenal banyak memiliki Casino hotel adalah Las Vegas. Hotel jenis ini memiliki departemen khusus kasino, sama seperti resor yang mempunyai departemen rekreasi (Recreation Department) sendiri. Kebanyakan tamu yang datang ke hotel tersebut untuk bermain judi.

F. TIPE HOTEL BERDASARKAN LAMA TINGGAL

Berdasarkan lamanya tamu tinggal atau menginap, ada beberapa jenis hotel, yaitu sebagai berikut.

1. Transit hotel

Hotel ini merupakan hotel di mana tamu yang menginap di hotel ini biasanya dalam waktu yang singkat, rata-rata satu malam. Kebanyakan orang yang sangat sibuk, yang datang hanya untuk transit. Mereka datang untuk beristirahat sebelum melanjutkan perjalanan ke tempat lain..

2. Residential hotel

Hotel ini merupakan hotel di mana rata-rata tamu yang menginap di hotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan, bahkan ada yang sampai tahunan. Hotel jenis ini dilengkapi dengan sarana untuk tinggal dalam waktu lama, seperti kitchenette di dalam kamar, ruang tamu, tempat cuci, setrika, dan mengeringkan pakaian. Hal ini adalah ciri kebanyakan apartemen, kondominium, atau jika di hotel mewah adalah Resident suite.

3. Semi residential hotel



Hotel ini berada di antara Transit hotel Residential hotel. Tamu yang menginap di hotel ini biasanya tidak terlalu singkat tetapi juga tidak terlalu lama. Rata-rata dua-tiga hari sampai satu minggu.

G. TIPE HOTEL BERDASARKAN TAMU YANG MENGINAP

Berdasarkan tamu yang menginap, hotel dapat digolongkan menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut.

1. Family Hotel

Hotel ini merupakan hotel yang kebanyakan tamunya yang menginap bersama keluarganya. Hotel seperti ini biasanya dilengkapi dengan sarana rekreasi, restoran, dengan konsep keluarga, tempat tidur yang lega serta berbagai macam sarana untuk beraktivitas semua anggota keluarga.

2. Official hotel

Hotel ini merupakan hotel yang kebanyakan tamunya adalah orang-orang dari instansi pemerintah atau swasta, dari dinas atau jabatan tertentu. Kebanyakan berupa guest house atau hotel khusus yang dimiliki pemerintah daerah, perusahaan jabatan, BUMN, maupun perusahaan swasta.

3. Walk in hotel

Hotel ini merupakan hotel yang tamunya tidak perlu melakukan reservasi terlebih dahulu. Orang datang ke counter Front office, bertanya apakah masih ada kamar, kondisi, fasilitas dan harga kamar. Jika tamu sepakat dengan tarif dan kondisi kamar maka tamu langsung check-in atau menginap.

4. Hotel untuk tamu grup

Banyak hotel yang kebanyakan tamunya adalah group atau rombongan. Mereka datang bersama sama untuk melakukan study tour atau wisata. Hotel jenis ini mempunyai beberapa pilihan kamar. Masing-masing kamar dapat diisi enam

orang atau lebih karena kamarnya lebih luas dengan tempat tidur lebih dari dua.

5. Traveler hotel

Tamu hotel ini adalah orang-orang yang sedang melakukan suatu rangkaian perjalanan, baik untuk bisnis, keperluan pribadi maupun hanya untuk istirahat sebentar. Ada yang menyebutnya sebagai hotel transit, karena hanya untuk beristirahat sebentar sebelum melanjutkan perjalanan.

6. Hotel wisatawan

Kebanyakan resort, walau mungkin juga berada di dalam kota, tergantung jenis wisata yang ada di sekitar hotel. Sarana yang diberikan hotel bervariasi, mulai dari yang paling sederhana, hanya menyediakan akomodasi saja, sampai ke resort hotel berbintang lima yang dilengkapi dengan fasilitas mewah.

7. Business hotel

Hotel yang kebanyakan tamunya datang untuk berbisnis. Kebanyakan berada di dalam kota besar, kota metropolitan, kota dagang, dan di area yang memungkinkan orang menjalankan bisnisnya dengan lancar.

8. Individual hotel

Hotel ini merupakan hotel yang kebanyakan tamunya adalah individu. Bukan group atau keluarga. Hotel semacam ini mirip dengan Traveler hotel, Business hotel atau City hotel. Biasa digunakan oleh para pedagang, salesman, atau orang yang sedang melakukan perjalanan dan singgah untuk beristirahat. Yang dimaksud individu bukan berarti sendiri tetapi menunjukkan bahwa mereka melakukan reservasi sendiri, terkadang walk-in. tamu yang datang bisa memerlukan satu, dua, atau tiga kamar tetapi belum mencapai angka lima belas yang diorganisir dengan itinerary atau ciri



khas dari tamu rombongan.

9. Incentive hotel

Hotel ini merupakan hotel yang kebanyakan tamunya adalah para karyawan atau anggota organisasi yang mendapatkan semacam hadiah atau bonus untuk melakukan tour, wisata, atau kunjungan ke perusahaan yang ada di kota lain.

10. Long staying hotel

Adalah hotel bentuk residential seperti kondominium atau apartemen atau hotel tertentu, yang tamunya rata-rata tinggal cukup lama, lebih dari satu bulan. Hotel jenis ini memiliki kitchenette di kamar, tempat cuci dan setrika sendiri, memiliki lebih dari satu ruangan dalam satu kamar.

H. TIPE HOTEL BERDASARKAN BENTUK BANGUNAN

Akan terlihat jelas, dengan melihat bentuk bangunan saja orang akan dapat menebak jenis akomodasi apa dari bentuk bangunan tersebut. Untuk lebih jelasnya jenis ini dapat dibagi menjadi beberapa macam sebagai berikut.

1. Pondok Wisata adalah merupakan suatu usaha perseorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk inapan bagi setiap orang dengan perhitungan pembayaran harian
2. Cottage adalah akomodasi yang mirip dengan villa, tapi biasanya berupa bangunan, seperti pondok atau rumah kecil yang terpisah-pisah dan sederhana. Kebanyakan, lokasinya terletak dekat pantai, danau, dan pemandangan alam indah lainnya.. Fasilitas tambahan yang dimaksud bisa berupa peminjaman sepeda secara gratis, atau fasilitas dayung apabila cottage terletak di tepi danau.
3. Motel adalah suatu bentuk bangunan

yang digunakan untuk usaha perhotelan dengan sarana tambahan adanya garasi disetiap kamarnya. Biasanya motel ini bertingkat dua, bagian atas sebagai kamar, dan di bagian bawah berupa garasi mobil.

I. TIPE HOTEL BERDASARKAN MUSIM

1. Seasonal Hotel adalah hotel yang dibuka hanya untuk musim-musim tertentu dalam setahun (pada musim panas, musim dingin atau musim semi saja). Kadang buka penuh dan berfungsi sebagai sarana akomodasi yang juga menyediakan makanan serta minuman, tetapi sekali waktu juga tutup. Contohnya adalah hotel di pegunungan es di Swiss. Pada musim orang bermain ski, banyak hotel dan penginapan bermunculan. Namun bila saat musim main ski berakhir, fungsi hotel dan penginapan tidak ada lagi. Ada yang tutup total, ada yang menjadi rumah biasa atau beralih fungsi menjadi tempat kumpul komunitas setempat. Contoh yang ada di Indonesia untuk jenis seasonal hotel ini adalah hotel yang ada di daerah Tengger atau seputar Gunung Bromo, Probolinggo Jawa Timur. Pada saat ada upacara tertentu, seperti Kasodo dan musim turis, penginapan, homestay serta hotel bermunculan. Namun pada saat musim sepi, fungsi akomodasi hotel tersebut berubah menjadi rumah biasa.
2. Year Round Hotel adalah hotel yang dibuka sepanjang tahun tanpa ada 1 hari yang tidak beroperasi, tidak pernah tutup atau libur. Tidak ada hari khusus yang memungkinkan operasional hotel diliburkan sejenak, terkecuali ada peristiwa yang bersifat force majeure, bangkrut, direnovasi, dan keadaan darurat. Kebanyakan hotel yang beroperasi adalah hotel jenis ini. Oleh karena itu dalam 24 jam selalu ada karyawan yang bekerja. Mereka dibagi



dalam 3 shift kerja, bahkan ada yang bekerja secara split shift, yaitu sehari bekerja dua kali tetapi jumlah kerja dalam seminggu tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan sistem pembagian kerja seperti ini maka tamu yang akan check in di hotel tersebut tidak akan pernah ditolak karena melebihi waktu.

J. TIPE HOTEL BERDASARKAN TARIF HARGA

1. Economy Hotel adalah hotel dengan tarif ekonomi (relative murah)
2. First Class Hotel adalah hotel dengan tarif sedang
3. Deluxe Hotel adalah tariff dengan tarif mahal
4. Weekend Hotel adalah tarif dari sebuah hotel khususnya pada hari, Jumat, Sabtu, Minggu dan tanggal merah

K. TIPE HOTEL BERDASARKAN SARANA TRANSPORTASI

Berdasarkan sarana transportasi yang dipakai untuk menuju hotel maupun yang berhubungan erat dengan hotel (Based on the relationship with the transportation means) maka ada beberapa jenis hotel, yaitu sebagai berikut.

1. Airport hotel

Sesuai dengan namanya, airport hotel adalah hotel yang berada di dekat dengan bandara. Kebanyakan tamu adalah orang-orang yang sedang transit sebelum melanjutkan perjalanan ke tempat lain.

2. Railway station hotel

Hotel ini merupakan hotel yang terletak di dekat stasiun kereta api.

3. Harbour hotel

Hotel ini merupakan hotel yang berdekatan dengan pelabuhan laut. Tamu menginap sekedar untuk beristirahat sebelum melanjutkan perjalanan ke tempat berikutnya.

4. Bus station hotel

Hotel ini merupakan hotel yang berdekatan dengan terminal bus, dikenal dengan hotel transit yang tarifnya murah.

L. TIPE HOTEL BERDASARKAN KEMEWAHANNYA

Berdasarkan kemewahannya, ada 3 tipe hotel yaitu sebagai berikut.

1. Luxurios hotel

Hotel ini merupakan hotel mewah. Dilihat dari arsitek bangunannya, fasilitas, dan kelengkapan yang ada di dalamnya semuanya serba mewah dan besar. Ukuran kamar, lobby, banyak dan kualitas restoran serta gedung atau ruang pertemuan, semua luas dan mewah.

2. Boutique hotel

Hotel ini merupakan hotel yang mewah, walaupun belum tentu memiliki kamar yang banyak. Jika dibalik, kecil tetapi mewah. Hotel ini bisa berbintang 3, 4 atau 5. Mewah dalam hal fasilitas dan kelengkapan hotel, baik di lobby, kamar, resoran maupun gedung pertemuan. Dapat juga berupa hotel dengan tipe gedung antik, bersejarah, dengan peralatan yang serba mewah.

3. Normal hotel

Hotel ini merupakan tipe hotel kebanyakan, baik di kota maupun di daerah tujuan wisata. Kemewahan dan kelengkapan fasilitasnya berdasarkan atas bintang yang disandang hotel tersebut. Hotel bintang empat logikanya lebih lengkap dan mewah dari hotel bintang 3, dan hotel berbintang lima lebih mewah dari hotel bintang empat.

M. JENIS HOTEL DAN KONSEP UNIK HOTEL

1. Jenis Hotel Secara Internasional

Operasi hotel bervariasi dalam ukuran, fungsi, dan biaya. Sebagian besar hotel



dan perusahaan perhotelan besar yang mengoperasikan hotel telah menetapkan standar industri yang diterima secara luas untuk mengklasifikasikan jenis hotel. Kategori umum meliputi hal-hal sebagai berikut.

a. *Luxury Hotel*

Sebuah hotel mewah menawarkan fasilitas berkualitas tinggi, akomodasi layanan lengkap, restoran layanan lengkap di tempat, dan layanan personalisasi dan profesional tingkat tertinggi. Hotel-hotel mewah diklasifikasikan dengan setidaknya peringkat Lima Berlian atau peringkat hotel Bintang Lima tergantung pada negara dan standar klasifikasi lokal. Contohnya termasuk Grand Hyatt, Waldorf Astoria, Conrad, InterContinental, Sofitel, Mandarin Oriental, Four Seasons, The Peninsula, Rosewood, St. Regis, JW Marriott dan The Ritz-Carlton.



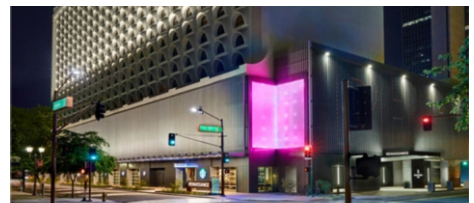
Gambar 5.12 Waldorf Astoria Beijing

(Sumber: <https://waldorfastoria3.hilton.com/en/hotels/china/waldorf-astoria-beijing>)

b. *Life Style Resort*

Lifestyle Resort adalah properti bermerek yang menarik bagi tamu dengan gaya hidup atau citra pribadi tertentu. Biasanya merupakan layanan lengkap dan kadang-kadang

diklasifikasikan sebagai kemewahan. Karakteristik utama dari Lifestyle resort adalah fokus pada memberikan pengalaman tamu yang unik dan bukan sekadar menyediakan penginapan. Biasanya, Lifestyle resort diklasifikasikan dengan peringkat hotel Bintang Lima tergantung pada negara dan standar klasifikasi lokal. Contohnya adalah W Hotels, Shangri-La, Sheraton, Andaz, Jumeirah, Lotte, Aman, Taj Hotels, Renaissance, Hoshino, Raffles, Faimont and Banyan Tree.

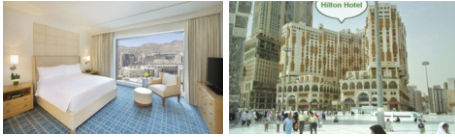


Gambar 5.13 Renaissance® Phoenix Downtown Hotel Arizona

(Sumber : <http://renaissance-hotels.marriott.com/renaissance-phoenix-downtown-hotel>)

c. *Full service*

Full service hotel dilengkapi dengan fasilitas layanan yang lengkap dan kelas atas dengan volume besar akomodasi, restoran di dalam hotel, dan berbagai fasilitas seperti kolam renang, klub kesehatan, kegiatan anak-anak, ballroom, fasilitas di lokasi konferensi, dan fasilitas lainnya. Contoh InterContinental, Starwood – Westin, Hilton, Marriott, dan hotel Hyatt.



Gambar 5.14 Hilton Makkah Convention Hotel
(Sumber : <https://www.amoma.com/hotel-hilton-makkah-convention-hotel-472315/en>)

d. *Historic Inns and Boutique*

Penginapan bersejarah dan hotel butik. Hotel butik lebih kecil dan bersifat independen. Hotel ini menggunakan fasilitas kelas atas dan berbagai pengaturan yang unik dengan layanan akomodasi lengkap. Hotel jenis ini bisa diklasifikasikan sebagai luxury hotel.

e. *Focus or selected service*

Instansi hotel kecil dan menengah yang menawarkan fasilitas hotel secara terbatas dan melayani pasar demografis wisatawan secara tertentu seperti pelancong dan pebisnis tunggal. Sebagian besar selected hotel terfokus atau beberapa masih menyediakan akomodasi layanan secara lengkap tapi tanpa fasilitas kebugaran seperti tempat fitness dan kolam renang serta restoran. Contoh Courtyard by Marriott dan Hilton Garden Inn.

f. *Economy and limited service*

Hotel kecil kelas menengah yang menawarkan jumlah fasilitas yang sangat terbatas dan sering hanya menawarkan akomodasi secara mendasar. Hotel ini biasa dikenal dengan istilah budget hotel. Biasanya tidak memiliki restoran tetapi mereka menawarkan fasilitas sarapan / makan pagi. Terkadang mereka bekerja sama dengan beberapa restoran untuk sebagai pelengkap fasilitas. Contoh Hampton Inn, Aloft, Holiday Inn Express, Fairfield Inn, Four Points by

Sheraton, dan Days Inn.

g. *Extended Stay*

Hotel kelas menengah yang menawarkan akomodasi layanan lengkap jangka panjang dibandingkan hotel tradisional. Hotel ini menawarkan metode harga khusus seperti harga mingguan untuk memfasilitasi wisatawan yang membutuhkan akomodasi untuk jangka waktu tertentu. Contoh Staybridge Suites & Holiday Inn, Residence Inn by Marriott, Element, dan Extended Stay Hotel.



Gambar 5.15 Extended Stay America Dallas
(Sumber : <https://www.extendedstayamerica.com/hotels/bx/dallas/market-center/>)

h. *Timeshare and destination clubs*

Bentuk kepemilikan properti yang melibatkan pembelian dan kepemilikan unit akomodasi individu untuk penggunaan secara musiman selama periode waktu tertentu. Timeshare Resort sering menawarkan fasilitas serupa hotel full service seperti kolam renang, lapangan rekreasi dan fasilitas lainnya. Klub sebagai sampingan yang menawarkan akomodasi pribadi yang lebih eksklusif dibanding rumah-rumah pribadi dalam pengaturan lingkungan yang bergaya. Contoh merek timeshare termasuk Hilton Grand Vacations, Marriott Vacation Club Internasional, Westgate Resorts, Starwood Vacation Ownership, dan Disney Vacation Club.



Gambar 5.16 Disney's Beach Club Villas Orlando Florida
(Sumber : <https://www.dvcrequest.com/beach-club-villas.asp>)

i. Motel

Pendirian penginapan yang berukuran minimalis, mirip dengan hotel berlayanan terbatas. Motel biasanya terletak berdekatan dengan jalanan besar. Dibangun diatas tanah yang relatif murah di tepi kota atau sepanjang ruas jalan raya. Banyak motel yang sudah rebranding menjadi losmen dengan bergabung dengan rantai waralaba internasional.

j. Microstay

Hotel dapat menawarkan kamar untuk microstays, jenis pemesanan kurang dari 24 jam di mana pelanggan memilih waktu check-in dan lama menginap. Hal ini memungkinkan hotel meningkatkan pendapatan dengan menjual kembali kamar yang sama beberapa kali sehari.

2. Konsep Unik Perkembangan Hotel di Dunia

a. Treehouse Hotel

Beberapa hotel yang dibangun dengan pohon-pohon hidup sebagai elemen struktural, misalnya Treehotel dekat Piteå, Swedia, Kosta Rika Tree House di Gandoca-Manzanillo Wildlife Refuge, Kosta Rika; Hotel Treetops di Aberdare National Park, Kenya; Arian Towers dekat Manaus, Brasil, Rio Negro di Amazon; dan Bayram Tree House di Olympos, Turkey.



Gambar 5.17 Treehouse Blue Mountains New South Australia
(Sumber : <http://www.bluemountaincabins.com.au/index.php?pageid=1852>)

b. Underwater Hotel

Beberapa hotel memiliki akomodasi di bawah air, seperti Utter Inn di Danau Mälaren, Swedia, Hydropolis Underwater Hotel di Dubai dan Jules 'Undersea Lodge di Key Largo, Florida membutuhkan scuba diving untuk mengakses kamarnya. Hotel Hydropolis Dubai merupakan hotel di bawah air pertama, pada perencanaan awal dibuka pada tahun 2007 tetapi karena adanya permasalahan biaya jadwal ini mengalami kemunduran hingga tahun 2009. Terletak 66 kaki di bawah permukaan Teluk Persia, lepas pantai Jumeira di Dubai. Dilengkapi dengan beton dan besi, dinding Plexiglas dan atap melengkungnya akan membuat tamu melihat ikan dan makhluk laut lainnya. Terbagi menjadi tiga bagian: stasiun darat, di mana tamu disambut kedatangannya, terowongan penghubung, yang akan mengangkut tamu menggunakan kereta menuju wilayah utama hotel dan 220 suite di kompleks bawah laut. Luasnya mencapai 260 hektar, seluas Hyde Park di London, dan senilai £300



juta. Hotel ini dianggap sebagai hotel berbintang 10. Hotel ini dirancang oleh Joachim Hauser.



Gambar 5.18 Hydropolis, Dubai Underwater Hotel
(Sumber : <https://www.vizts.com/hydropolis-dubai-underwater-hotel/>)

c. Railway Hotel

Perusahaan kereta api yang memperluas perusahaan mereka dengan membangun hotel besar di terminal mereka, seperti Midland Hotel, Manchester sebelah Central Station Manchester, dan di London di atas stasiun kereta api St Pancras dan stasiun kereta api Charing Cross. London juga memiliki Chiltern Court Hotel di atas stasiun tabung Baker Street dan hotel besar kereta api Kanada. Pengguna hotel ini sebagian besar adalah wisatawan yang bepergian menggunakan kereta api.



Gambar 5.19 Midland Hotel, Manchester
(Sumber : https://en.wikipedia.org/wiki/Midland_Hotel,_Manchester)

d. Ice, Snow and Igloo Hotel

Igloo Village di Kakslauttanen, Hotel Es di Jukkasjärvi, Swedia adalah hotel es

pertama di dunia yang dibangun pada tahun 1990, dan Hotel de Glace di Duschenay di Kanada yang mencair setiap musim semi dan dibangun kembali setiap musim dingin, Mammut Snow Hotel di Finlandia yang terletak dalam dinding-dinding benteng salju Kemi dan Lainio Snow Hotel yang merupakan bagian dari sebuah desa salju di dekat Ylläs, Finlandia.



Gambar 5.20 : Hotel de Glace Canada
(Sumber : <https://www.tripadvisor.co.id/Hotel>)

e. Capsule Hotel

Hotel kapsul adalah jenis hotel ekonomis pertama kali diperkenalkan dan dikembangkan di Jepang. Hotel ini menyediakan ruang-ruang kamar yang sangat kecil dengan jumlah yang banyak dan dinamakan dengan kapsul. Hotel kapsul ini ditujukan untuk menyediakan akomodasi standar dan murah bagi pengunjung yang tidak memerlukan pelayanan seperti umumnya pada hotel-hotel konvensional untuk semalam saja. Hotel ini banyak digunakan oleh pekerja yang terlambat pulang karena lembur dan harus kembali bekerja di pagi hari berikutnya. Meskipun ada



pula yang menyewa mingguan atau bulanan karena alasan ekonomi. Hotel kapsul yang pertama kali dibuka adalah Capsule Inn di Osaka. Hotel yang di desain oleh Kisho Kurokawa ini terletak di distrik Umeda, Osaka dan dibuka pada tahun 1979.



Gambar 5.21 Urban Pod Hotel Mumbai India
(Sumber: <https://scroll.in/magazine/834487/a-night-at-indias-first-capsule-hotel>)

f. Skylodge

Skylodge terdiri dari 2 kata dari bahasa Inggris yaitu Sky yang berarti Langit dan lodge yang adalah pondok atau rumah kecil. Singkatnya Skylodge dapat diartikan dengan sebuah pondok atau tempat menginap seperti kapsul dimana pengunjung "seolah-olah" berada di langit. Skylodge dibangun dengan sekumpulan kerangka besi atau baja berbentuk trapesium atau bola dan dilapisi kaca transparan memungkinkan pengunjung untuk melihat pemandangan sekeliling termasuk langit secara langsung. Tidak heran bahwa pengunjung berada didalam sleeping capsules beratapkan langit yang bertabur bintang. Skylodge biasanya dibangun di lahan tanah.

Namun lain halnya dengan The Skylodge Adventure Suites yang ada di Cuzco, Peru. Penginapan ini dibangun menggantung di puncak sebuah gunung di Sacred Valley of Peru. Berada di ketinggian 400 kaki, atau sama dengan 122 meter, The Skylodge

Adventure Suites menjadi pondok gantung yang pertama di dunia. Nah, siapa sangka bahwa ternyata di Indonesia sendiri sudah ada Skylodge seperti di Peru! Skylodge pertama di Indonesia ini ada di Purwakarta, Jawa barat. Pajajaran Anyar nama pondok gantung ini berada di tebing Parang, Kampung Cisaga, Desa Sukamulya, Kecamatan Tegalwaru, Purwakarta, Jawa Barat.



Gambar 5.22 : The Skylodge Adventure Suites yang ada di Cuzco, Peru.

(Sumber : <https://www.bbc.com/indonesia/majalah-43002780>)



Gambar 5.23 Skyloodge Tebing Parang, Kampung Cisaga, Sukamulya, Kecamatan Tegalwaru, Purwakarta, Jawa Barat.
(Sumber : <https://www.bbc.com/indonesia/majalah-43002780>)

g. Cave Hotel

Hotel gua sering juga disebut Cave Lodge. The Cuevas Pedro Antonio de Alarcón di Guadix, Spanyol, serta beberapa hotel di Cappadocia, Turki, dibangun dalam formasi gua alami. Beberapa dengan kamar bawah tanah. The Desert Cave Hotel di Coober Pedy, Australia Selatan dibangun dari sisa-sisa tambang opal.



Gambar 5. 24 Beckham Creek Cave Lodge

(Sumber : <https://www.quirkyaccom.com/beckham-creek-cave-lodge/>)

h. Straw Bale hotel

Hotel ini merupakan hotel yang bangunannya dibuat dari bal jerami. The Guesthouse Maya di Nax Mont-Noble di Pegunungan Alpen Swiss, adalah hotel pertama di Eropa yang dibangun seluruhnya dengan bal jerami. Karena nilai insulasi dinding tidak memerlukan pemanas konvensional atau sistem pendingin udara, meskipun Maya Guesthouse dibangun di ketinggian 1.300 meter (4.300 kaki) di Pegunungan Alpen.



Gambar 5.25 A Big Bale Straw Bale Hotel in Switzerland, the Maya Boutique Hotel.

(Sumber : <https://www.maya-boutique-hotel.ch/page-gallery-photos/>)

i. Bunker hotels

Adalah hotel yang menggunakan bekas bunker. Hotel Null Stern di Teufen, Appenzellerland, Swiss, dan Concrete Mushrooms di Albania

adalah bekas bunker nuklir yang diubah menjadi hotel. Tujuan dari Concrete Mushrooms adalah untuk memahami dan mengembangkan bunker sebagai aset untuk Albania. Prinsip-prinsip dasar dari proyek ini adalah 1. Pendekatan kritis terhadap bunker ini sebagai simbol xenophobia untuk membalikkan maknanya dan mengubahnya menjadi simbol keramahan; 2. Pelestarian bunker dalam kaitannya dengan ingatan terhadap periode penting dari sejarah Albania; 3. Pengakuan bunker sebagai sumber daya, bukan sebagai beban; 4. Promosi sektor ekowisata yang berkelanjutan di Albania.



Gambar 5.26 Bunker Hotel di Albania

(Sumber : <https://www.treehugger.com/travel/in-albania-750000-bunkers-converted-into-hotels-cottages-and-bars-with-gorgeous-views.html>)



CAKRAWALA

Pada umumnya tamu yang menginap di hotel menghendaki untuk tidur di kamar dengan aman, nyaman dan terjaga privasinya. Namun mengikuti perkembangan dunia pariwisata saat ini, banyak wisatawan yang menginginkan pengalaman yang unik, berbeda dari biasanya. Hal ini dapat dilihat dengan adanya hotel atau penginapan yang tidak lazim seperti hotel pada umumnya. Misalnya:

1. The Tree House, Zambia. Di hotel ini disediakan kamar terbuka dan berada di Ebony Trees. Serta langsung menghadap ke Zambezi River.
2. Nkwichi Lodge, Lake Malawi, Mozambique. Danau Malawo adalah danau terbesar di dunia. Penginapan ini terletak di pulau



tersendiri dan tamu bisa tidur dengan langit bertaburan bintang. This the best way to see the wonders of an African night sky!

3. Kuala Desert Lodge. Penginapan ini terletak di tengah-tengah padang pasir Kulala Wilderness Reserve seluas 27.000 hektar. Tamu bisa menikmati sensasi tidur beratap kolong langit serta suara-suara desiran pasir khas Afrika.
4. Tree House at Lion Sands, South Africa. Afrika terkenal dengan hewan-hewan yang dapat berlarian-larian di alam bebas. Di Lion Sands ini, miliki pengalaman baru tidur di luar bersama alam dan hewan-hewan.
5. Loisaba Star Beds, Laikipia Kenya. Starbeds di Loisaba ini memiliki keunikan sendiri, yaitu ranjang yang terbuat dari kerajinan tangan dan bisa dipindah-pindah ini, membuatmu bisa beristirahat sambil menikmati bintang-bintang di langit atau suara auman singa dari kejauhan.
6. Bubble hotel di Bali. Tidak seperti hotel pada umumnya yang memiliki alamat yang tertera jelas, The Bubble memiliki lokasi rahasia yang hanya bisa kamu ketahui setelah selesai melakukan reservasi. Sesuai namanya, menginap di sini berarti kamu akan tinggal di sebuah kamar yang berbentuk seperti gelembung alias bubble. The Bubble Hotel memberikan sensasi menginap outdoor yang unik. Pemandangan pantai dan langit malam Bali yang seolah jadi milikmu sendiri jadi daya tarik utama bermalam di hotel unik yang satu ini.



RANGKUMAN

Berdasarkan tipenya, hotel dikelompokkan dalam beberapa kategori, yaitu berdasarkan lokasi, area, jenis tamu, lamanya tamu tinggal, lamanya hotel beroperasi, maksud kunjungan, sarana transportasi, PLAN, ukuran, harga kamar, kemewahan.

1. Tipe hotel berdasarkan lokasinya, based on location, ada dua macam hotel, yaitu sebagai berikut.
 - a. City Hotel. Yaitu hotel yang terletak di tengah kota besar, dimana sebagian besar tamunya yang menginap adalah memiliki kegiatan berbisnis, pertemuan, seminar, dagang, serta acara resmi perusahaan.
 - b. Resort Hotel, yaitu hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak untuk rekreasi atau berdarmawisata, misalnya Beach hotel, Mountain hotel, Lake hotel, Ravine hotel, Cliffs hotel, Forest/Jungle hotel, Amusement park hotel, Riverside hotel, Forest hotel, Overwater hotel, dan Floating lodge.
2. Tipe Hotel berdasarkan PLAN
PLAN adalah fasilitas terutama makanan



JELAJAH INTERNET

Tahukah Anda masih banyak jenis hotel unik yang ada di seluruh dunia? Silahkan jelajahi melalui situs berikut ini.

<https://travel.detik.com/50hotelunikdunia/traveladdict/50hotelunikdunia/8383/palacio-de-sal-bolivia>



yang didapatkan tamu sehubungan dengan tarif kamar yang dibayarkannya. Berdasarkan PLAN dibedakan menjadi:

- a. American Plan
 - b. Continental Plan
 - c. European Plan
3. Tipe hotel berdasarkan ukuran (Based on size) dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu Small Hotel atau hotel kecil, medium hotel atau hotel dengan ukuran sedang, dan large hotel atau hotel besar.
4. Tipe hotel berdasarkan area suatu daerah, dibedakan menjadi beberapa hal sebagai berikut:
- a. Downtown hotel
 - b. Suburban hotel
 - c. Country hotel
 - d. Airport hotel
 - e. Motel
 - f. Inn
5. Tipe hotel berdasarkan maksud kunjungan, dibagi menjadi beberapa bentuk sebagai berikut.
- a. Business hotel
 - b. Tourism hotel
 - c. Sport hotel
 - d. Pilgrim hotel
 - e. Cure hotel
 - f. Casino hotel
6. Tipe hotel berdasarkan lama tinggal terdiri dari beberapa bentuk sebagai berikut.
- a. Transit hotel
 - b. Residential hotel
7. Tipe hotel berdasarkan tamu yang menginap, digolongkan menjadi beberapa bentuk sebagai berikut.
- a. Family hotel
 - b. Official hotel
 - c. Walk in hotel
 - d. Traveler hotel
 - e. Hotel wisatawan
 - f. Business hotel
 - g. Individual hotel
 - h. Incentive hotel
 - i. Long staying hotel
8. Tipe hotel berdasarkan bentuk bangunan, dibedakan menjadi beberapa bentuk sebagai berikut.
- a. Pondok wisata
 - b. Cottage
 - c. Motel
9. Tipe hotel berdasarkan musim, dibagi menjadi beberapa bentuk sebagai berikut.
- a. Seasonal hotel
 - b. Year round hotel
10. Tipe hotel berdasarkan tarif harga, terdiri dari beberapa bentuk sebagai berikut.
- a. Economy Hotel adalah hotel dengan tarif ekonomi (relatif murah)
 - b. First Class Hotel adalah hotel dengan tarif sedang
 - c. Deluxe Hotel adalah tariff dengan tarif mahal
 - d. Weekend Hotel adalah tarif dari sebuah hotel khususnya pada hari, Jumat, Sabtu, Minggu dan tanggal merah
11. Tipe hotel berdasarkan sarana transportasi, ada beberapa jenis yaitu sebagai berikut.
- a. Airport hotel
 - b. Railway station hotel
 - c. Harbour hotel
 - d. Bus station hotel
12. Tipe hotel berdasarkan kemewahannya
- a. Luxurious hotel
 - b. Boutique hotel
 - c. Normal hotel
13. Tipe hotel berdasarkan wujud fisik adalah sebagai berikut.



RANGKUMAN

- a. Produk nyata (lokasi, fasilitas)
 - b. Produk tidak nyata
14. Jenis hotel dan Konsep unik hotel
- a. Jenis hotel secara Internasional Luxury hotel, Life style resort, Full service dan Historic Inns and Boutique, Focus or selected service, Economy and limited service, Extended stay, Timeshare and destination clubs, Motel, Microstay).
 - b. Konsep unik perkembangan hotel di dunia (Treehouse hotel, Underwater hotel, Ice, Snow and Igloo Hotel, Capsule Hotel, Skylodge, Cave hotel, Straw bale hotel, dan bunker hotel).



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai tipe hotel yang tercantum di awal Bab 5. Manakah di antara tujuan-tujuan tersebut yang menurut anda belum tercapai? Diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.



TUGAS MANDIRI

Carilah macam-macam hotel chain baik nasional maupun internasional. Buatlah daftar nama hotel masing-masing chain. Presentasikan di depan kelas!



PENILAIAN HARIAN

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan singkat dan jelas!

1. Sebutkan status hotel berdasarkan area!
2. Apa beda FAP dengan MAP?
3. Jelaskan klasifikasi hotel berdasarkan lamanya tamu menginap!
4. Sebutkan klasifikasi hotel berdasarkan wujud fisik!
5. Jelaskan perbedaan antara Beach hotel dan Floating hotel!

BAB VI

STATUS HOTEL BERDASARKAN KEPEMILIKAN

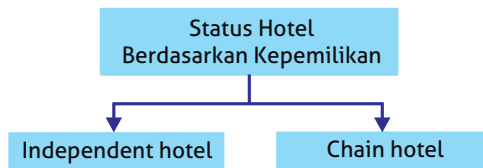


TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang status hotel berdasarkan kepemilikan diharapkan peserta didik mampu status hotel berdasarkan kepemilikan; menunjukkan status hotel berdasarkan kepemilikan.



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Independents Hotel
Waralaba
Referral

Chain Hotel
Kontrak

Hotel
Manajemen

Jaringan
Franchise



Gambar 6.1 Hotel Chain Internasional

(Sumber : <https://www.kaskus.co.id/thread/59f3cf985a51637e3e8b4567/daftar-hotel-chain-international-terbesar-dan-tersebar-di-dunia/>)

Pada saat ini terdapat dua kepemilikan hotel yang dihubungkan dengan pengelolaannya yaitu Independent Hotels dan Chain hotels.

A. INDEPENDENT HOTELS

Independents Hotels atau Hotel independen adalah hotel yang tidak mempunyai hubungan kepemilikan atau pada pengelolaannya tidak berinduk pada perusahaan lain. Hotel yang termasuk dalam kelompok ini merupakan hotel-hotel kecil dan kelas menengah ataupun hotel besar milik keluarga dan dikelola tanpa mengikuti prosedur maupun pengoperasian tertentu dari orang lain. Hotel jenis ini dapat juga merupakan salah satu bidang usaha lain yang sedang dikembangkan dalam perusahaan besar dengan bisnis utama (core business) yang berbeda biasanya dikelola secara profesional. Beberapa contoh hotel independen, antara lain hotel Cipayung, hotel Purnama Wisma Abdi yang berlokasi di kawasan Puncak kabupaten Bogor. Beberapa hotel besar bisa juga bersifat independen, seperti misalnya Hotel Mulia di kawasan Senayan Jakarta, yang memiliki lebih dari 1000 kamar dengan status berbintang lima Diamond dan Hotel Red Top yang memiliki lebih dari 300 kamar dan berbintang empat.

B. CHAIN HOTELS

Chain Hotels atau hotel jaringan yaitu hotel yang tidak berdiri sendiri merupakan hotel

dengan ciri khasnya adalah bahwa hotel ini mempunyai hubungan dalam kepemilikan dan cara pengelolaannya dengan hotel-hotel lain dalam suatu kelompok jaringan. Walaupun dalam chain yang sama namun chain hotel di setiap negara/daerah yang dibangun dibedakan oleh ciri khas yang dimiliki oleh negara / daerah tersebut. Bentuk hubungan kerja sama dalam chain hotel ini ada 4 macam chain, yaitu sebagai berikut.

1. Perusahaan Induk (Parent Company)

Perusahaan induk merupakan hotel-hotel yang berada di bawah kepemilikan perusahaan lain atau unit perusahaan tersebut. Induk perusahaan akan memberikan patokan cara-cara mengelola dan kebijakan-kebijakan atas hotel-hotel yang dimilikinya. Perusahaan Chain Hotels yang terkenal di dunia adalah Hilton Intercontinental Inc, Intercontinental Hotels, Hyatt Intercontinental, The Ritz Carlton, Four Seasons dan lain-lain.

2. Kontrak Manajemen (Management Contract)

Kontrak manajemen merupakan hotel-hotel yang memisahkan antara kepemilikan dengan pengelolaannya. Pemilik hotel membeli jasa pengelolaan dari perusahaan lain dengan membayar sejumlah uang sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Contohnya, Hilton dan Sheraton yang menawarkan jasa demikian berdasarkan kemampuan pengalaman mereka dalam industri.

Hotel dengan kontrak manajemen dikelola sesuai dengan sudut pandang hukum perdata dan menurut peraturan kepariwisataan. Dalam kontrak manajemen umumnya terjadi kesepakatan dalam beberapa hal di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Penetapan dan kesepakatan kontrak
- b. Jaringan hotel bersifat internasional



c. Adalanya klausul wajib yang dibuat oleh pengelola hotel kepada pemilik hotel

d. Adanya keleluasaan waktu si pemilik untuk memakai nama dan atribut pengelola

3. Waralaba (Franchise System Hotel)

Waralaba merupakan suatu bentuk kerjasama dalam hal pengelolaan, yang mana pemilik hotel mengelola hotelnya dengan memakai cara atau pola yang diciptakan serta dikembangkan oleh perusahaan atau hotel-hotel lainnya, atau dengan kata lain pemilik "membeli" cara-cara atau resep pengoperasian dari perusahaan lain misalnya Nikko Jakarta, Hotel Ciputra Hotel, Lor-in, Santika, dan lain-lain. Hotel waralaba memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

- a. Memiliki kesepakatan tentang sejumlah pembayaran
- b. Pemilik baru berhak atas akses pasar
- c. Standar operasi yang sudah mapan
- d. Memiliki kesepakatan untuk batas-batas usaha.

Beberapa istilah dalam system franchise di antaranya adalah sebagai berikut.

a. Franchiser (Pewaralaba)

Franchiser (pewaralaba) merupakan pihak yang menjual atau meminjamkan hak dagangnya, atau merek dagangnya serta sebuah sistem bisnis untuk menjalankan bisnis tersebut.

b. Franchise (Terwaralaba)

Franchise (terwaralaba) merupakan pihak yang membayar royalti dan biaya lainnya yang dipersyaratkan oleh franchisor ntuk dapat menggunakan merk dagangnya serta sistem bisnis yang dirancang oleh franchisor.

Keuntungan berbisnis franchise jika

dilihat dari sisi franchisee dan franchisor adalah kerjasama yang saling menguntungkan dan membutuhkan. Franchisor butuh modal dan perluasan jaringan, franchisee butuh produk terkenal yang mudah dijual dan dipasarkan.

Seorang franchisee diuntungkan dengan sistem kerja sama franchise. Ia tidak perlu repot-repot menyiapkan, memasarkan produk yang akan dijual dari nol. Semua mudah, tinggal menjalankan saja dan menjual produk yang sudah teruji dan dikenal masyarakat luas.

Orang yang punya modal, ingin berbisnis tetapi belum tahu dan khawatir dengan resikonya, bisa mencoba bisnis franchise. Tidak perlu merintis bisnis dari awal, cukup menjalankan model yang sudah ditetapkan franchise.

4. Kelompok Referral (Refferal Group)

Kelompok refarel (referral group) adalah suatu bentuk gabungan hotel yang berdiri sendiri (independent) untuk tujuan bersama seperti dalam hal pemasaran, sistem pemesanan kamar dan lain-lain, yang dianggap akan lebih menguntungkan apabila hal ini dilakukan bersama-sama tanpa harus mengubah sifat kepemilikannya. Kelompok yang sejenis ini dan terbesar di dunia adalah Best Western International di Amerika Serikat. Sistem refferal dilakukan dengan cara memberikan nama-nama beberapa orang yang kita kenal untuk dapat dihubungi oleh hotel sebagai alat promosi berikutnya. Berikut keuntungan sistem referral.

- a. merekomendasikan merupakan orang yang sudah pernah merasakan hal yang sedang dipromosikan.
- b. Sistem refferal saat ini cenderung



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

- menggunakan jaringan internet/email
- Mendapatkan refferal fee bagi orang yang berhasil merekomendasikan orang lain.
 - Sistem refferal lebih dapat dipercaya dibandingkan tamu hotel lainnya.



CAKRAWALA

Beberapa jaringan hotel asing sudah akrab di telinga kita seperti jaringan manajemen hotel Accor yang mengelola merek: Novotel, Ibis, Ibis Budget, Ibis Style (All Seasons), Mercure, Grand Mercure, Sofitel, Pullman, dll atau jaringan manajemen hotel Intercontinental (Intercontinental, Holiday inn, dan lain-lain).

Berikut ini jaringan manajemen hotel yang dikelola oleh swasta Indonesia. dengan brand-brand yang dimiliki :

- Archipelago Internasional
 - Aston (bintang 4 dan 5)
 - Alana (bintang 4 dan 5)
 - Quest Hotel (bintang 3)
 - Hotel Neo (bintang 2,5)
 - Hotel Neo+ (bintang 3)
 - Fave Hotel (bintang 2)
 - Kamuela Villas
 - Harper (bintang 3 dan 4)
- Santika Hotel Indonesia & Resorts
 - Hotel Santika Premiere Dyandra Hotels and Convention
 - Hotel Santika Premiere (bintang 4)
 - Hotel Santika
 - Amaris Hotel
 - The Royal Collection yang terdiri dari the samaya dan the kayana
 - Bali Nusa Dua Hotel and Convention
- Kagum Hotel Tahukah Anda daftar chain dan



JELAJAH INTERNET

brand hotel di Indonesia? Kunjungi situs berikut ini untuk menambah wawasan.

<https://www.1001malam.com/travel/jaringan-hotel-management-dan-brand-hotel-di-indonesia/>



RANGKUMAN

Saat ini terdapat dua kepemilikan hotel yang dihubungkan dengan pengelolaannya yaitu Independent Hotels dan Chain hotels.

- Independents Hotels atau Hotel independen adalah hotel yang tidak mempunyai hubungan kepemilikan atau pada pengelolaannya tidak berinduk pada perusahaan lain
- Chain Hotels atau hotel jaringan yaitu hotel yang tidak berdiri sendiri merupakan hotel dengan ciri khasnya adalah bahwa hotel ini mempunyai hubungan dalam kepemilikan dan cara pengelolaannya dengan hotel-hotel lain dalam suatu kelompok jaringan. Ada empat bentuk hubungan kerja sama dalam chain hotel ini, yaitu:
 - Perusahaan Induk (Parent Company) Yaitu hotel-hotel yang berada di bawah kepemilikan perusahaan lain atau merupakan unit perusahaan tersebut.
 - Kontrak Manajemen (Management



RANGKUMAN

- Contract) Yaitu hotel-hotel yang memisahkan antara kepemilikan dengan pengelolaannya. Pemilik hotel membeli jasa pengelolaan dari perusahaan lain dengan membayar sejumlah uang sesuai dengan perjanjian sebelumnya.
- c. Waralaba (Franchise System Hotel) Yaitu suatu bentuk kerjasama dalam hal pengelolaan, yang mana pemilik hotel mengelola hotelnya dengan memakai cara atau pola yang diciptakan serta dikembangkan oleh perusahaan atau hotel-hotel lainnya, atau dengan kata lain pemilik "membeli" cara-cara atau resep pengoperasian dari perusahaan lain misalnya Nikko Jakarta, Hotel Ciputra Hotel, Lor-in, Santika, dll.
 - d. Kelompok Referral (Referral Group) yaitu suatu bentuk gabungan hotel yang berdiri sendiri (independent) untuk tujuan bersama seperti dalam hal : pemasaran, system pemesanan kamar dan lain-lain yang dianggap akan lebih menguntungkan apabila hal ini dilakukan bersama-sama tanpa harus mengubah sifat kepemilikannya
 3. Jelaskan yang dimaksud dengan Parent Company? berikan contoh!
 4. Jelaskan yang dimaksud dengan Franchise? berikan contoh!
 5. Apa yang dimaksud dengan Manajemen contract? berikan penjelasan!



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai status hotel berdasarkan kepemilikan yang tercantum di awal Bab 6. Manakah di antara tujuan-tujuan tersebut yang menurut anda belum tercapai? Ulangi untuk membaca dan mempelajari. Diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.



TUGAS MANDIRI

Carilah contoh struktur organisasi hotel di sekitar kota Anda. Lengkapi dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Presentasikan di depan kelas!



PENILAIAN HARIAN

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan singkat dan jelas!

1. Apakah yang dimaksud dengan Independent Hotel?
2. Apakah yang dimaksud dengan Chain hotel?

BAB VII

STRUKTUR ORGANISASI PERHOTELAN

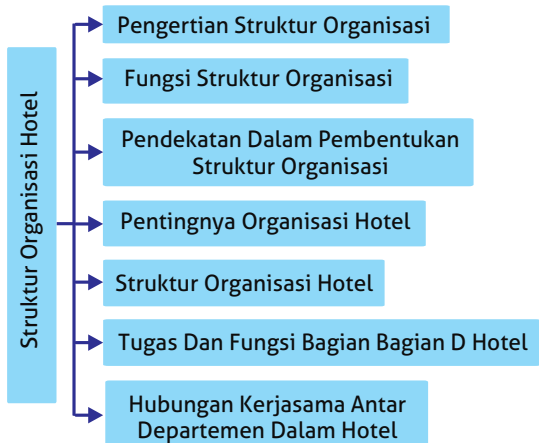


TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang struktur organisasi perhotelan diharapkan peserta didik mampu memahami pengertian struktur organisasi; menjelaskan fungsi struktur organisasi; menjelaskan pendekatan dalam pembentukan struktur organisasi; memahami pentingnya organisasi hotel; membuat struktur organisasi hotel; menguraikan tugas dan fungsi bagian-bagian di hotel;



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Struktur
Hubungan
Tanggung jawab

Organisasi
Kerjasama

Fungsi
Tugas



A. PENGERTIAN STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Selain itu, struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, seluruh perintah maupun penyampaian laporan. Pengertian akan struktur organisasi antara lain sebagai berikut.

1. Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antara komponen bagian-bagian dan posisi dalam sebuah organisasi. Komponen-komponen yang ada dalam organisasi mempunyai ketergantungan. Sehingga, jika terdapat suatu komponen baik maka akan berpengaruh pada komponen yang lainnya dan tentunya akan berpengaruh juga pada organisasi tersebut.
2. Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara setiap bagian maupun posisi yang terdapat pada sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya. Hal ini dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lain dan juga bagaimana hubungan antara aktifitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi harus terdapat hubungan kerja dan wewenang yang jelas. Jadi, terdapat suatu pertanggungjawaban apa yang akan dikerjakan.
3. Pengertian struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat.

Dengan adanya struktur organisasi maka kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda bisa saling dikoordinasikan dengan baik. Selain itu, dengan adanya struktur organisasi kita bisa mengetahui beberapa spesialisasi dari sebuah pekerjaan, saluran perintah, maupun penyampaian laporan. Dalam struktur organisasi terdapat hubungan antar komponen dan posisi yang ada di dalamnya, dan semua komponen tersebut saling ketergantungan. Artinya, masing-masing komponen dalam struktur organisasi akan saling mempengaruhi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada sebuah organisasi secara keseluruhan.

B. FUNGSI STRUKTUR ORGANISASI

Berikut penjelasan mengenai fungsi atau kegiatan dari struktur dari sebuah organisasi.

1. Kejelasan Tanggung Jawab

Setiap anggota dari organisasi harus dapat bertanggung jawab dan juga apa saja yang harus dipertanggung jawabkan. Setiap anggota suatu organisasi tentunya harus dapat bertanggung jawab kepada pemimpinnya atau kepada atasannya yang telah memberikan kewenangan, karena pelaksanaan atau implementasi kewenangan tersebut yang perlu dipertanggung jawabkan. Itulah fungsi struktur organisasi tentang kejelasan tanggungjawab.

2. Kejelasan Kedudukan

Selanjutnya kejelasan mengenai kedudukan artinya anggota atau seseorang yang ada dalam struktur organisasi sebenarnya dapat memperoleh dan melakukan koordinasi dalam hubungan. Hal ini terjadi sebelum adanya keterkaitan penyelesaian mengenai suatu fungsi yang telah



dipercayai kepada seorang atau anggota.

3. Kejelasan Mengenai Jalur Hubungan

Fungsi berikutnya yaitu sebagai kejelasan jalur hubungan maksudnya dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab setiap pegawai di dalam sebuah organisasi, maka akan dibutuhkan kejelasan hubungan yang tergambar dalam jalur penyelesaian sesuatu pekerjaan. Hal ini akan semakin lebih efektif dan dapat saling memberikan keuntungan.

4. Kejelasan uraian tugas

Fungsi lainnya yaitu kejelasan mengenai uraian tugas di dalam struktur organisasi akan sangat membantu pihak atasan atau pimpinan untuk dapat melakukan pengawasan maupun pengendalian, dan juga bagi bawahan akan dapat lebih berkonsentrasi dalam melakukan sesuatu tugas atau pekerjaan karena uraian yang jelas. Itulah salah satu fungsi sebagai kejelasan uraian tugas.

Struktur organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi. Hotel adalah sebuah organisasi besar yang mempunyai struktur organisasi yang disesuaikan dengan besar kecilnya hotel serta sesuai dengan kebutuhan hotel.

Ukuran dan besarnya struktur manajemen hotel bervariasi secara signifikan tergantung pada ukuran pada fungsi hotel. Sebuah hotel kecil biasanya terdiri dari tim manajemen inti kecil yang terdiri dari general manajemen dan manajer departemen beberapa kunci yang langsung menangani operasi sehari-hari. Sebaliknya, sebuah hotel besar layanan penuh sering beroperasi lebih seperti sebuah perusahaan besar dengan dewan eksekutif yang dipilih oleh General Manager dan terdiri dari direktur utama menjabat

sebagai kepala departemen hotel individu. Setiap departemen biasanya terdiri dari bawahan line level manager dan supervisor yang menangani operasi besar. Kendali servis sebuah pada organisasi khususnya organisasi hotel resort besar kendali General Manager melaporan kepada Wakil Presiden Regional dan atau pemilik atau investor.

Fungsi administratif untuk sebuah hotel skala kecil seperti akuntansi, payroll, dan sumber daya manusia biasanya ditangani oleh kantor perusahaan terpusat atau semata-mata oleh General Manager khas kualifikasi untuk manajer hotel. Latar belakang dan latihan yang diperlukan bervariasi dengan judul manajemen dan tugas yang terlibat. Pengalaman industri telah terbukti menjadi kualifikasi penting untuk hampir semua pekerjaan manajemen dalam industri penginapan. Pengalaman industri merupakan kualifikasi paling dasar untuk pekerjaan manajemen di sebuah hotel. Sebuah gelar dalam studi manajemen perhotelan, penelitaian manusia atau gelar setara bisnis sering diperlukan dan disukai. Sebuah gelar sarjana namun mungkin diperlukan untuk posisi eksekutif perusahaan atau di atas seperti wakil presiden regional yang mengawasi properti hotel dan beberapa manajer umum. Kondisi kerja manajer hotel umumnya terkena pergeseran panjang yang mencakup jam terlambat, akhir pekan, dan hari libur karena operasi 24 jam dari sebuah hotel.

Tempat kerja di hotel adalah lingkungan yang bergerak cepat, dengan tingkat tinggi interaksi dengan tamu, karyawan, investor, dan manajer lainnya. Manajemen atas yang terdiri dari menejer senior, kepala departemen, dan manajer umum dapat menikmati jadwal kerja lebih diinginkan terdiri dari hari kerja yang lebih tradisional dan memiliki akhir pekan dan hari libur. Tergantung pada ukuran hotel, hari manajer hotel ini mungkin termasuk istirahat



penjadwalan, meliputi jendela untuk check-in atau check-out, penanganan uang tunai, mendamaikan rekening bank, menulis review untuk karyawan atau menangani tamu puas. Ini tugas dapat bervariasi setiap hari, tergantung pada kebutuhan properti. Tanggung jawab manajer termasuk mengetahui tentang semua acara local saat ini serta kegiatan yang diadakan pada properti hotel. Manajer akan diminta untuk menghadiri pertemuan reguler dan pertemuan perusahaan.

Pada dasarnya susunan organisasi suatu hotel dimanapun serta manajemen manapun juga akan mempunyai kesamaan, karena setiap hotel mempunyai pelayanan pokok yang sesuai yaitu pelayanan penginapan, makanan, minuman, serta pelayanan lainnya. Tetapi bentuk organisasi hotel akan berbeda antara hotel yang satu dengan yang lain. Hal ini terutama disebabkan adanya perbedaan-perbedaan sebagai berikut.

- 1) type atau jenis hotel;
- 2) size (ukuran) besar kecilnya hotel;
- 3) bentuk fisik bangunan hotel;
- 4) kemampuan tenaga kerja didalamnya;
- 5) sistem manajemen yang berlaku;
- 6) dan lain-lain.

Kita ambil contoh dua buah hotel yang berbeda karena tipe atau jenisnya. Misalnya hotel yang ada di perkotaan dengan tipe business hotel sudah barang tentu berbeda dengan resort hotel yang berlokasi di pegunungan. Pada business hotel dalam organisasi mungkin saja diperlukan satu departemen yang mengurusi atau bertanggungjawab dalam pengelolaan sarana bisnis, seperti untuk fotokopi dan pengetikan surat melalui komputer, serta yang lain-lain. Sedangkan di dalam resort hotel bagian ini mutlak harus ada. Hal ini tentunya akan membedakan susunan organisasi dari kedua bentuk hotel tersebut.

Disamping itu adanya perbedaan ukuran besar kecilnya hotel termasuk fisik dan interior bangunan, akan membuat terjadinya perbedaan susunan organisasi. Jikalau didalam hotel berkapasitas 50 kamar dan tidak memiliki fasilitas yang lengkap, cukup hanya memerlukan satu bagian yang menangani kepegawaian, keamanan, pembukuan dan sebagainya. Sedangkan hotel yang memiliki fasilitas outlet (restaurant, bar, laundry, pool dan lain-lain), maka bagian-bagian tersebut dipisahkan. Demikian juga dengan sistem manajemen hotel yang dikehendaki oleh pemiliknya akan bisa berbeda, misalnya hotel yang satu menganut paham "family system" karena dimiliki atau dikelola oleh pemilik langsung dan hotel lainnya menunjukkan adanya pimpinan yang diangkat seperti jabatan general manager yang membawahi langsung para manager atau kepala-kepala bagian yang disebut department head. Cukup banyak hal-hal yang menyebabkan struktur organisasi di berbagai hotel berbeda-beda.

C. PENTINGNYA ORGANISASI HOTEL

Suatu organisasi hotel tidak dapat dipahami atau diketahui bilamana tidak ada kejelasan dengan tulisan atau gambar, apalagi jika organ-organ dari kumpulan orang-orang tersebut, selalu bergerak, dan tidak tetap tinggal atau selamanya berada pada jabatan tersebut. Bahwa setiap kegiatan harus memiliki organisasi, demikian juga dengan usaha perhotelan, yang manfaatnya agar seluruh karyawan atau organ-organ di dalamnya mendapatkan informasi yang jelas dalam segala hal.

1. Semua orang yang menjadi anggota dalam organisasi itu dapat melihat secara jelas kedudukan dirinya dalam organisasi. Dalam batas dan jalur wewenang serta tanggungjawab.
2. Mengetahui jenjang karir yang jelas



melalui hirarki yang ada dalam jabatan-jabatan di struktur organisasi.

3. Memberi informasi tanggungjawab untuk jalur instruksi.
4. Menunjukkan jalur koordinasi kerjasama antar bagian melalui departemen dan seksi-seksi yang ada didalamnya organisasi, juga fungsi serta tugas masing-masing departemen dan seksi-seksi yang ada.

Dengan bentuk suatu bangun ataupun skema, maka dapat dilihat secara jelas dan mudah tentang arah dan garis besar tujuan suatu organisasi. Bagan organisasi hotel sering disebut dengan organization chart, dibentuk dalam gambar yang terdiri dari kotak-kotak dan garis-garis lurus atau garis-garis terputus, dengan tujuan memberikan gambaran bagaimana hubungan koordinasi antar bagian-bagian yang ada pada kontak yang satu dengan yang lainnya, termasuk tingkat dan kedudukannya dalam hal-hal industri.

Sesuai dengan kebutuhannya, organisasi hotel dapat disusun hingga yang paling kecil, tetapi bisa juga hanya pada garis besarnya saja. Namun yang jelas bahwa bagan organisasi hotel bersifat dinamis, sejalan dengan pengembangan organisasi hotel. Suatu hotel sebagai usaha pelayanan juga akomodasi bertujuan mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya, dan untuk mencapai tujuan itu, hotel berusaha untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu, dan sesuai dengan karakteristik bidang usaha jasa.

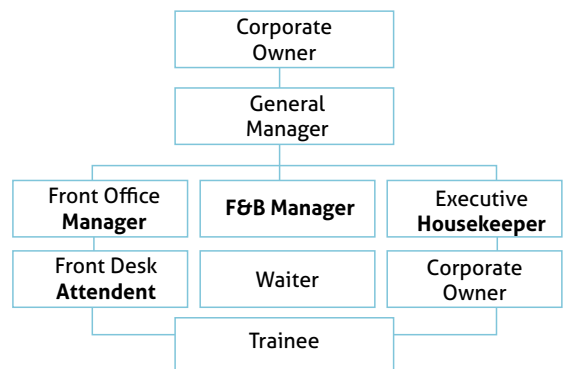
Kepuasan tamu adalah merupakan ukuran keberhasilan suatu hotel dalam mencapai tujuannya. Berbagai kebutuhan tamu bisa dilayani dan disajikan, apabila dilaksanakan oleh orang-orang yang secara teratur bekerja dalam satu pembagian fungsi dan tanggung jawab, antara kelompok yang satu dengan yang lainnya yang saling mengisi, mereka tersusun dalam

suatu organisasi yang rapi dan terkendali sebagai wadah dari pada sistem manajemen.

D. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL

Struktur organisasi hotel terdiri dari unsur pimpinan hotel, yaitu General Manager atau Operasional Manager, para kepala bagian di masing-masing departemen yang meliputi front office, housekeeping, laundry, sales & marketing, engineering, human resource, security, accounting, dan food and beverage. Sebagian hotel menggabungkan front office, housekeeping dan laundry menjadi satu divisi yang disebut Rooms Division. Untuk hotel besar, divisi human resources dipecah lagi menjadi beberapa departemen seperti departemen personalia (personnel), departemen umum (general affairs) dan pelatihan (training department) dalam food and beverage ada dua atau bahkan tiga bagian yaitu food and beverage service, food and beverage product dan stewarding. Tergantung dari besar atau kecilnya organisasi hotel, setelah unsur pimpinan, level di bawahnya adalah kepala divisi yang membawahi kepala bagian. Berikut ini contoh struktur organisasi hotel kecil, hotel menengah, dan hotel besar.

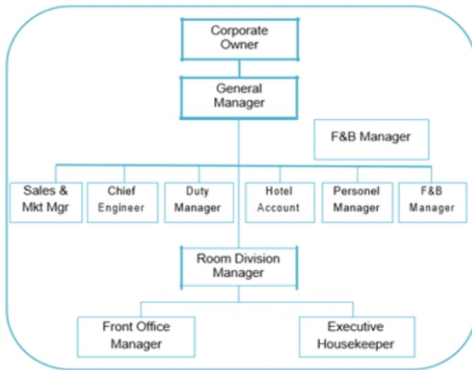
1. Struktur Organisasi Hotel Kecil



Gambar 7.1 Struktur Organisasi Hotel Kecil
(Sumber : <https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/25/struktur-organisasi/>)

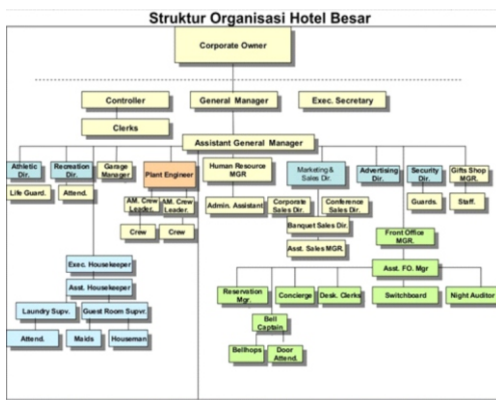


2. Struktur Organisasi Hotel Menengah



Gambar 7.2 Struktur Organisasi Hotel Menengah.
(Sumber : <https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/25/struktur-organisasi/>)

3. Truktur Organisasi Hotel Besar



Gambar 7.3 Struktur Organisasi Hotel Besar.
(Sumber : <https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/25/struktur-organisasi/>)

E. TUGAS DAN FUNGSI BAGIAN- BAGIAN DI HOTEL

Sesuai dengan fungsinya, penyelenggaraan kerja dalam hotel dibagi atas beberapa departemen atau bagian, yang terdiri dari departemen pokok yaitu sebagai berikut.

1. Bagian Kantor Depan (Front Office)
2. Bagian Tata Graha dan Lobi (Housekeeping and Laundry)
3. Bagian Makan dan Minum (Food & Beverage)

4. Bagian Akunting (Accounting)
5. Bagian Pemasaran (Marketing)
6. Bagian Engineering (power mechanical)
7. Bagian Personalia (Personal)

Pembagian departemen kedalam seksi-seksi. Detail perjalanan tiap departemen terdapat dalam buku masing-masing departemen yang telah kami terbitkan, dan disini hanya bersifat garis besar untuk penataan pemahaman di tinjau dari sisi pemahaman manajemen dalam pengalaman suatu hotel.

Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya setiap departemen dalam hotel membagi tugas-tugas kerjanya dalam beberapa unit kerja yang disebut seksi (section). Setiap seksi diberikan batas-batas wewenang dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan kebutuhan departemen tersebut. Setiap seksi merupakan kelompok kerja (team work) yang terdiri dari beberapa tenaga kerja yang jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja pada unit kerja tersebut, tentunya ada yang banyak dan ada yang sedikit. Masing-masing bagian, memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya dan harus tetap beroperasi setiap hari untuk memberikan pelayanan kepada tamu.

1. Kantor Depan (Front office)

Fungsi utama dari bagian kantor depan adalah menjual (menyewakan) kamar kepada tamu. Oleh karena fungsinya itu, kantor depan hotel berlokasi di tempat yang strategis, paling depan dan yang paling mudah dilihat atau diketahui. Tugas-tugas kantor depan hotel antara lain sebagai berikut.

- Penerimaan tamu datang (check in) dan pelayanan check out
- Penerima pesanan kamar (reservation service)
- Penanganan barang-barang tamu (uniformed service)



d. Pelayanan informasi (information service)

e. Pelayanan telepon (telephone operator)

Lokasi kantor depan terletak di bagian terdepan hotel (front of the house) dan menyatu dengan ruangan lobby dan berhadapan langsung dengan pintu masuk dan jalan menuju kamar-kamar tamu, restaurant, ruang pertemuan dsb.

Front office department dipimpin oleh department head (kepala bagian) yang disebut front office department (FOM) dibantu oleh asistent front office manager. Front office department dibagi atas beberapa seksi yang masing-masing dipimpin oleh kepala seksi atau supervisor.

a. Pelayanan Penerimaan Tamu (Receptionist)

- 1) Menjual kamar terutama untuk tamu-tamu yang datang tanpa pesanan (Walk In Guest).
- 2) Menangani pelayanan registrasi tamu.
- 3) Melayani kedatangan dan keberangkatan tamu.
- 4) Menangani atau menyelesaikan keluhan-keluhan tamu selama mereka tinggal.
- 5) Menyiapkan rekapitulasi hasil penjualan kamar.
- 6) Menyiapkan statistic kamar dan tamu riwayat tamu.
- 7) Memelihara keaktualan status kamar-kamar tamu

b. Pelayanan Pemesanan Kamar (Reservation)

- 1) Melayani permintaan pemesanan secara lisan dan tertulis (faxsimile dsb).
- 2) Menjawab permintaan pemesanan kamar hotel.

3) Memproses seluruh pemesanan kamar.

c. Pelayanan Barang Bawaan Tamu (Uniformed Service)

- 1) Membantu kedatangan dan keberangkatan tamu.
- 2) Mengatur barang-barang (koper) tamu, baik yang datang maupun yang berangkat.
- 3) Menyimpan sementara barang-barang atau koper tamu.
- 4) Menyambut tamu yang datang serta mengataur tamu-tamu yang berangkat.
- 5) Mengatur transportasi dan melayani parkir kendaraan tamu.
- 6) Menunjukkan kepada tamu lokasi bagian penerimaan tamu.
- 7) Mengantar tamu ke kamar (luggage up).
- 8) Menjelaskan cara-cara menggunakan beberapa fasilitas yang tersedia di kamar (rooming the guest).
- 9) Membantu melakukan konfirmasi tiket (penerbangan).
- 10) Membantu memberikan informasi tentang hotel ataupun keterangan-keterangan lain yang diperlukan tamu.
- 11) Mengirim, menerima dan mendistribusikan surat-surat pesanan, paket, telegram, telex kamar-kamar tamu atau bagian-bagian yang mendapatkan pesanan atau kiriman paket, telegram, telex dsb, yang diterima dari receptionis atau bagian informasi.

d. Pelayanan Informasi (information)

- 1) Memberikan informasi tentang fasilitas hotel dan jua kegiatan/ liburan yang terdapat didalam hotel tersebut.



2) Menjual benda-benda pos.

e. Pelayanan Telepon (telephone operator)

1) Menjawab pertanyaan-pertanyaan tamu melalui telepon

2) Menghubungkan permintaan dari luar hotel kamar atau sebagainya (dalam kota maupun luar kota)

3) Mengambil dan mengirim pesanan yang melalui telepon.

4) Menghitung biaya telepon untuk tamu.

5) Melaksanakan morning call bila diperlukan tamu.

6) Membantu memberikan informasi tentang hotel melalui telepon.

7) Adakalanya bagian pelayanan telepon juga menangkap sebagai operator telex, music atau program video.

f. Pelayanan Penanganan Pembayaran (front office cashier)

1) Menyiapkan tagihan tamu

2) Memproses bagian tamu.

3) Melakukan transaksi penukaran mata uang asing berdasarkan bulletin yang terbaru.

2. Housekeeping dan Laundry

Yaitu bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan. Kecuali tempat-tempat yang menjadi tanggung jawab steward misalnya kitchen area (dapur, diswashing area, daerah pencucian alat-alat, dan gerbang area, tempat sampah). Bagian Housekeeping mempunyai fungsi utama menjaga kebersihan, kerapian kamar-kamar tamu dan ruangan umum hotel, sedangkan bagian Laundry memberikan pelayanan

pencucian pakaian sragam para karyawan serta seluruh linen yang diperlukan untuk operasi hotel.

Lokasi kegiatan tata graha merupakan salah satu dari bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab menjaga dan memelihara kebersihan serta kerapian hotel, termasuk perawatan dan penataan seluruh fasilitas hotel, baik yang terdapat didalam kamar maupun yang di ruangan umum hotel, sedangkan bagian Laundry bertugas dan juga bertanggung jawab mengenai pencucian pakaian tamu serta linen dan pakaian seragam karyawan.

Untuk memudahkan operasional dan sesuai fungsinya maka bagian tata graha dan Laundry biasanya berdekatan atau tidak jauh atau berjauhan. Ruang lingkup tugas dan tanggung jawab bagian tata graha dan Laundry biasanya berdekatan atau tidak jauh atau berjauhan. Ruang lingkup tugas dan tanggung jawab bagian tata graha ini adalah untuk memelihara seluruh bagian hotel, antara lain :

1. Kamar-kamar tamu.

2. Tangga atau koridor disetiap lantai.

3. Ruangan umum (public area) yang dipergunakan oleh tamu, seperti lobby, restoran, ruang pertemuan dsb.

4. Penyimpanan linen yang dipergunakan oleh hotel.

5. Ruang pelayanan laundry.

a. Pelayanan Sub Bagian Kamar (floor section)

1) Memelihara kebersihan, kerapian kamar-kamar tamu.

2) Menyediakan bahan-bahan yang diperlukan sehari-hari oleh tamu didalam kamar atau guest supplies.

3) Menangani permintaan-permintaan khusus dari tamu seperti penyediaan tempat tidur



tambahan, bunga dsb.

- 4) Melakukan inventarisasi fasilitas kamar.
 - 5) Melaporkan status hunian kamar.
 - 6) Melaporkan kehilangan barang/inventaris kamar dan juga penemuan barang tamu yang tinggal didalam kamar.
 - 7) Memberikan informasi tentang fasilitas hotel kepada tamu yang memerlukan.
- b. Pelayanan Sub Bagian Ruang Umum (public area section)
- 1) Memelihara kebersihan, kerapian ruangan umum.
 - 2) Melaporkan kerusakan, kehilangan dan penemuan barang-barang tamu yang tertinggal di ruangan umum.
- c. Pelayanan Linen
- 1) Melaksanakan penyortiran dan perhitungan linen kotor untuk kiriman di bagian Laundry.
 - 2) Mendistribusikan linen-linen yang bersih kebagian yang memerlukan.
 - 3) Melaksanakan inventarisasi linen.
 - 4) Memperbaiki linen-linen yang rusak.
 - 5) Menerima seragam pakaian yang kotor untuk disortir, diperbaiki bila terdapat rusak untuk kemudian dikirim ke bagian dodi.
 - 6) Mendistribusikan dan membagikan pakaian seragam yang bersih kepada para karyawan yang bersangkutan yang didasarkan atas jadwal pendistribusian atau permintaan.
 - 7) Menyimpan seluruh linen yang bersih berdasarkan atas jenis linen masing-masing.

Catatan di beberapa hotel, bagian

linen juga bertanggung jawab atas penyimpanan bunga.

d. Pelayanan Laundry (laundry service)

- 1) Melakukan pencucian pakaian tamu dan pakaian seragam serta seluruh linen yang kotor milik hotel.
- 2) Melaksanakan pemilihan linen dan pakaian seragam menurut jenisnya masing-masing.
- 3) Menghilangkan noda-noda yang melekat pada bahan-bahan yang sedang dicuci.
- 4) Menyerahkan kembali seluruh linen dan pakaian seragam kebagian pelayanan linen.
- 5) Melaporkan hasil pencucian (sales report)
- 6) Memelihara seluruh peralatan dan perlengkapan seperti mesin pencuci, pengering dsb.

3. Bagian Makanan dan Minuman (Food dan Beverage)

Sebagaimana telah disajikan tentang arti dari pada hotel, maka penyediaan pelayanan makanan dan minuman merupakan hal yang penting disamping sarana untuk menginap. Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terbesar didalam hotel, dalam arti mempunyai sub atau bagian yang cukup banyak. Bagian ini bertanggungjawab atas penyimpanan, pengelolaan makanan dan minuman sampai dengan penyajian.

Jumlah outlet yang terdapat dibagian makanan dan minuman akan tergantung dari klarifikasi hotel yang bersangkutan, karena semakin tinggi kelas hotel tersebut, akan semakin banyak outlet yang dimiliki oleh bagian makanan dan minuman.

a. Pengelolaan makanan (Kitchen)

Kitchen atau bagian dapur mempunyai



tugas menyimpan dan mengolah makanan (producing). Pengolahan makanan dan minuman atau lebih umum dikenal dengan "food Producing" Area), letaknya berdasarakan dengan "Service Area" antara lain restoran, room service, function room. Selain food production area terdapat juga "beverage producing area" yaitu bar dan service bar yang dirancang hanya untuk melayani permintaan/pesanan dari room service. Fungsinya antara lain sebagai berikut.

- 1) Menyampaikan dan mengolah bahan makanan sesuai dengan pesanan tamu dan restoran, room service, dan lain-lain.
- 2) Mempersiapkan serta mencampur minuman yang sesuai dengan pesanan.

b. Restaurant

Restauran adalah salah satu outlet dari bagian makanan dan minuman yang fungsinya menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu-tamu hotel, baik tamu yang menginap maupun tamu yang tidak menginap dan menikmati hidangan di restoran tersebut. Berikut beberapa fungsi restoran antara lain.

- 1) Menerima pesanan tempat bagi yang akan makan di restoran hotel yang bersangkutan.
- 2) Melayani tamu yang datang ke restoran tersebut.
- 3) Menangani keluhan tamu yang ada hubungannya dengan semua pelayanan di restoran.
- 4) Melakukan rekapitulasi hasil penjualan makanan/minuman sebagai data perhitungan pengeluaran bahan dari dapur.

Berikut beberapa macam-macam restaurant.

- 1) Dining room adalah Sebuah restoran yang menyediakan menu lengkap dan cara-cara tertentu, umumnya suasana restoran ini formal dan berkesan mahal.
- 2) Coffeeshop adalah Suatu restoran yang menyediakan variasi menu menu tidak selengkap di dining room dengan penyediaan dan penyajian makanan yang lebih cepat (Quick Service) dan harga yang relative murah serta suasananya informal dan pelayanan ala America (American Service yaitu ready on plate), dan jenis restoran ini pada umumnya dibuka selama 24 jam.
- 3) Grill Room
Gill room adalah suatu jenis restoran yang menawarkan makanan yang dihidangkan adalah makanan yang di panggang.
- 4) Speciality Restaurant
Restoran yang menyajikan menu khusus misalnya restoran dengan makanan China, Jepang, Korea dsb.
- 5) Bar adalah tempat dimana tamu-tamu dapat memesan dan menikmati minuman baik minuman alcohol maupun yang tidak beralkohol. Dua jenis bar pada umumnya dapat ditemukan dalam satu hotel, antara lain public bar yaitu tempat tamu-tamu memesan dan menikmati minuman yang dipesan ditempat itu, sedang jenis bar yang lain adalah service bar yang dirancang hanya untuk keperluan pemesanan dari restoran atau room service.
- 6) Room Service adalah salah satu outlet bagian tata hidang atau food beverage service yang mempunyai fungsi utama adalah untuk melayani pemesanan



makanan dan minuman dikamar. Pemesanan dapat dilakukan oleh tamu yang menginap di hotel melalui telepon dan diterima oleh order keterkhusus dibagian room service. Room service ini umumnya berada diantara kitchen dan service lift atau lift yang khusus untuk pelayanan (para pegawai hotel naik serta turun membawa peralatan/ perlengkapan dan sebagainya).

- 7) Function Hall adalah suatu tempat khusus dipergunakan pesta atau pertemaun besar hotel, seperti pesta pernikahan, pertemuan seminar dsb. Kemudian bagian yang akan menangani acara-acara tersebut adalah bagian Banquet Department. Banquet Department ini merupakan bagian dari tata hidangan yang biasanya erat bekerja sama dengan bagian sales and marketing atau pemasaran.
- 8) Stewarding adalah bagian khusus melaksanakan pemeliharaan peralatan/ perlengkapan yang digunakan oleh bagian makanan dan minuman, baik peralatan penyajian di restoran maupun peralatan yang digunakan di dapur. Petugas dari bagian stewarding ini disebut stwewerd yang tugasnya membersihkan, menyimpan, dan memelihara peralatan/ perlengkapan.
- 9) Pastry merupakan bagian ini umumnya adalah fasilitas yang besar merupakan bagian yang khusus mengolah kue, roti maupun ice cream.

4. Akunting (Accounting)

Bagian akunting pada sebuah hotel merupakan inti dari operasional hotel secara keseluruhan. Pada bagian ini akan terlihat semua proses pembukaan dan

keuangan perusahaan, termasuk semua inventaris bergerak maupun tetap. Secara keseluruhan, proses bagian ini dapat dikelompokkan menjadi tiga kegiatan utama, antara lain sebagai berikut.

- a. Proses pengawasan didalam (Internal Control)
- b. Pengaturan arus dana (Cash flow)
- c. Analisa laporan kegiatan (Administration and report)

Secara konseptual, pengawasan di dalam diperlukan sarana atau sistem yang digunakan untuk mencegah terjadinya kebocoran atau kerugian, misalnya kecurangan dalam dokumen transaksi. Selanjutnya pengendalian arus dana (cash flow) adalah sebagai indikator kemampuan perusahaan dalam hal membayar hutang kepada supplier, gaji karyawan, membiayai ongkos-ongkos operasional dan lain sebagainya. Analisa laporan kegiatan merupakan suatu gambaran pengelolaan hotel secara keseluruhan, baik dalam hal biaya dan pengeluaran maupun pendapatan.

Ruang lingkup bagian akunting dalam usaha perhotelan saat ini, tidak mungkin untuk menjalankan operasional yang paling sederhana sekalipun tanpa bantuan dari beberapa proses akutansi. Transaksi-transaksi dalam usaha perhotelan berdasarkan pada transaksi perorangan, kontan, kredit terjadi dengan cepat. Sebagai contoh seorang tamu datang dan menyewa kamar, lalu memiliki beberapa pakaian untuk dicuci dan disetrika, menggunakan telepon, faksimile dan lain-lain, semua tidak lebih dari satu jam dan semua jasa-jasa ini harus dicatat dan dimasukkan dalam bon tagihan tamu. Aktivitas-aktivitas ini semua dilatarbelakangi oleh sistem akutansi, baik dalam pencatatan, klasifikasi, dan penguraian serta kontrak



dan keuangan. Akuntansi dalam sebuah hotel dibagi dalam dua bagian antara lain sebagai berikut.

a. Ruang pendapatan berlokasi dalam area tamu seperti berikut.

- 1) Kasir Kantor Depan (Front Office Cashier Hotel)
- 2) Kasir Restoran (Restaurant Cashier)
- 3) Kasir Bar (Bar Cashier)
- 4) Kasir Room service
- 5) Kasir Outlet lain

b. Ruang pembukaan yang dipusat di kantor belakang juga disebut kantor akuntansi seperti:

- 1) Kasir umum (General cashier)
- 2) Penggajian (Payroll)
- 3) Pengendalian biaya (Cost control)
- 4) Bagian pemeriksaan (Income Audit)
- 5) Bagian penerimaan (Account receivable)
- 6) Penanggung jawaban pembayaran (Account payable)

Fungsi bagian – bagian akuntansi hotel sebagai berikut.

a. Kasir kantor depan (Front office cashier hotel)

- 1) Melaksanakan prosedur administrasi penerimaan uang secara benar.
- 2) Registrasi pembayaran tamu dan mengumpulkan pembayaran tamu.
- 3) Pencatatan transaksi dan penanganan pembayaran tamu.

b. Pelayanan kasir di outlet penjualan

- 1) Melakukan prosedur administrasi penerimaan uang secara besar.
- 2) Menyimpan bon pembayaran atau bill/check.
- 3) Memasukkan dan mencatat semua transaksi, kontan dan kredit berdasarkan pembayaran oleh

pengunjung atau tamu.

- 4) Pengiriman bon tagihan tamu (kredit tamu hotel) secara langsung kepada kasir kantor depan.
- 5) Menyimpan dan menyampaikan laporan harian kasir.
- 6) Memelihara mesin dan peralatan dalam kondisi yang baik dan aman.

c. Pelayanan kantor administrasi

- 1) Menerima dan mengawasi hasil penjualan dari kasir.
- 2) Memeriksa keuangan dari hasil pelayanan kontan.
- 3) Memeriksa keuangan hasil pembayaran kredit.
- 4) Menangani pembayaran dari kas induk.
- 5) Menangani penagihan berdasarkan rekening tagihan.
- 6) Menangani pembayaran dari transaksi-transaksi hotel dan juga hutang hotel.
- 7) Mengawasi bahan makanan, minuman serta pembayaran hotel lainnya.
- 8) Menyimpan investasi milik hotel.
- 9) Menyiapkan dan melaporkan data keuangan.
- 10) Menyiapkan dan menyampaikan laporan bank.
- 11) Menyiapkan dan menyampaikan laporan harian setiap saksi.
- 12) Melaksanakan sistem akuntansi hotel.

a) Purchasing

Bagian pembelian yang bertugas untuk melakukan atau menangani pengadaan barang-barang yang diperlukan oleh hotel. Pembelian ini umumnya dilakukan melalui rekening yang tertentu, namun ada beberapa



barang terupata bahan didapur yang harus dibeli langsung ke pasar oleh bagian pembelian

b) Receiving

Bagian khusus penerimaan barang dan bahan yang telah dibeli oleh bagian pembelian. Barang-barang yang masuk harus diperiksa dengan teliti, baik kualitas maupun kuantitas serta harganya, apakah sudah sesuai dengan yang dipesan. Sebelum barang tersebut disimpan di gudang untuk didistribusikan ke bagian yang membutuhkan yang sesuai dengan prosedur pengeluaran barang dari gudang.

c) Storing

Bagian penyimpanan yaitu setelah barang/bahan yang dipesan telah lolos dari pemeriksaan sebagian penerimaan, yang segera dimasukkan /disimpan di dalam gudang. Bagian gudang ini tidak hanya bertugas menyimpan barang dan bahan makanan tetapi seluruh inventaris tambahan barang dan bahan makanan di hotel. Juga mengeluarkan (issuing) sesuai dengan prosedur dan administrasi permintaan barang-barang dari masing-masing bagian. Bagian gudang juga harus mengajukan usulan tambahan stok barang telah menipis.

5. Bagian Pemasaran (Marketing)

Pemasaran adalah salah satu fungsi yang sangat penting dari usaha perhotelan dan menjadi tangan menejemen dalam usahanya mengenalkan hotel ketengah masyarakat. Meningkatnya persaingan pada usaha perhotelan saat ini

mendorong berkembangnya usaha perhotelan saat ini mendorong berkembangnya usaha pemasaran hotel. Keberhasilan penjualan produk hotel tergantung pada usaha pemasaran yang di hotel diorganisasikan dalam suatu bagian atau departemen, dengan dukungan sepenuhnya dari seluruh bagian yang ada di dalam hotel terutama dari bagian yang langsung berhubungan dengan tamu. Lokasi bagian pemasaran adalah disemua area bagian dan departemen-departemen yang mempunyai hubungan langsung dengan tamu-tamu hotel dan di hotel untuk pelanggan, perdagangan dan relasi usaha lain. Fungsi bagian pemasaran (marketing) sebagai berikut.

- a) Merencanakan aktifitas dan kebijakan pemasaran
- b) Melaksanakan hubungan masyarakat yang baik
- c) Bekerjasama dengan departemen lain dalam program perencanaan
- d) Melakukan penelitian terhadap segmentasi/pangsa pasar
- e) Melaksanakan personal selling, pemasangan iklan, publikasi dan pengiriman surat langsung sebagai pelaksanaan dari tiap kegiatan-kegiatan pemasaran.
- f) Melakukan evaluasi hasil kegiatan pemasaran atau oprasional

Fungsi-fungsi tersebut dapat disimpulkan dalam satu fungsi utama yaitu memasarkan hotel dan produk-produknya.

6. Bagian Engineering

Dalam oprasional sehari-hari karyawan menggunakan berbagai peralatan, instansi alat, perabotan meja kursi, peralatan tetap, mesin-mesin dan lain



sebagainya yang memerlukan energy. Semua peralatan tersebut membutuhkan pemeliharaan setiap hari dimana hal ini merupakan tanggungjawab dan tugas dari bagian-bagian engineering. Lokasi bagian engineering pada umumnya berlokasi di bagian belakang, sedangkan bidang pekerjaan engineering mencakup bangunan hotel dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel. Tugas dan bagian engineering meliputi beberapa hal sebagai berikut.

- a. Pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya.
- b. Penghematan energy dalam menggunakan segala keperluan
- c. Menangani alat, mesin dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas, dan air.
- d. Mengendalikan penggunaan air, gas, dan listrik.
- e. Mencegah instalasi mesin, alat dan bangunan terhadap bahaya kebakaran dan segala situasi yang membahayakan.
- f. Menjaga suhu dan ventilasi dalam menjaga sesuai standar seperti halnya untuk lemari pendingin dan air.
- g. Menyiapkan keperluan air, gas, dan listrik secara teratur dan melaporkannya.
- h. Menangani pekerjaan yang sifatnya umum seperti mengecat, dan lain-lain.

7. Bagian Personalia

Usaha perhotelan membutuhkan personalia sebagai salah satu sumber daya, dimana sumber daya tersebut harus ditangani dan diatur oleh bagian yang disebut personalia. Manajemen personalia yang disebut juga

manajemen sumber daya manusia menyangkut soal penggunaan yang optimal dari sumber daya manusia dalam suatu hotel. Dengan menempatkan tenaga kerja efektif, yang meliputi kerja sama yang mempertimbangkan aspek hubungan antara manusia dengan kebutuhan perorangan serta kelompok. Pada hotel-hotel besar, dan sudah baik maka tanggung jawab program pengembangan atas sumber daya manusia dilaksanakan oleh bagian tersendiri yang disebut training departemen.

Karena itu manajemen personalia menyangkut usaha menciptakan kondisi-kondisi dimana setiap karyawan tersorong untuk memberikan sumbangan tenaga dan pikiran sebaik mungkin demi efektifitas pekerjaan dan operasional hotel. Pada umumnya lokasi personalia berlokasi dibagian belakang bangunan hotel dan berdekatan dengan pintu masuk karyawan hotel. Tugas dan tanggung jawab bagian personalia antara lain sebagai berikut.

- a. Pengadaan pegawai-pegawai baru (recruitment).
- b. Menyeleksi pegawai-pegawai baru (selection).
- c. Penempatan pegawai sesuai dengan pengetahuan keterampilan pengalaman (placement).
- d. Peningkatan produktifitas pegawai.
- e. Pelaksanaan promosi (promotion), mutasi (mitation), demosi (demotion) dan pemecatan pegawai (dismissal).
- f. Penyiapan gaji dan tunjangan pegawai.
- g. Pengembangan sumber daya manusia (development).
- h. Pengadaan program latihan



(training).

Pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia ini akan bisa berhasil bila mampu mendorong pertumbuhan individu dalam rangka peningkatan kemampuan pelaksanaan kerja dan kepuasan pada tingkat organisasi. Proses peningkatan kualitas kerja melalui proses latihan kerja dan pengembangan keterampilan adalah salah satu fungsi dari pengembangan sumber daya manusia. Pembinaan tenaga kerja lebih diarahkan pada peningkatan keterampilan, pengetahuan dan perubahan sikap dan tingkah laku kerja pada tenaga kerja yang sudah ada dalam lingkungan organisasi.

F. HUBUNGAN KERJASAMA ANTAR DEPARTEMEN DALAM HOTEL

Hubungan yang terjalin antara dua atau lebih jabatan/ unit kerja yang fungsinya berbeda dalam satu organisasi disebut hubungan fungsional (*functional relationship*), atau hubungan kerja sama antar bagian. Hubungan fungsional ini terjalin karena adanya saling memerlukan, saling mengisi, atau saling membantu dalam upaya menacapai sasaran dan tujuan organisasi.

Dalam industri hotel hubungan fungsional dapat terjalin antara pemegang jabatan dari saksi yang berbeda dalam satu departemen atau antar departemen dalam satu hotel. Hubungan fungsional ini sangat penting dan menentukan keberhasilan usaha hotel dalam upaya memberikan pelayanan secara maksimum kepada tamu. Karena pelayanan memuaskan yang dilakukan oleh bagian pelayanan manapun di dalam hotel, tidak akan terwujud tanpa adanya kerjasama dalam bentuk fungsional *relationship* yang harmonis.

Setiap departemen dalam hotel mempunyai fungsi dan tugas serta

wewenang yang jelas. Dengan demikian masing-masing mempunyai sasaran dan tujuan yang jelas pula. Misalnya bagian marketing departemen bertujuan menarik dan mendatangkan tamu sebanyak-banyaknya. Front Office menjual atau mengakomodasi tamu semaksimal mungkin, sedangkan house keeping bertujuan secepat mungkin dan sebanyak mungkin menyiapkan kamar agar siap pula dan menjaga agar lingkungan tamu dan karyawan tetap bersih dan rapi setiap saat. Namun untuk mencapai tujuan-tujuan yang dimaksud, satu departemen tidak dapat melaksanakan upaya sendiri, karena perlu pengertian dan kerjasama dari departemen-departemen yang satu dengan departemen yang lainnya sehingga terlihat adanya saling membutuhkan dan ketergantungan dalam melaksanakan fungsinya.

Karena banyaknya hubungan fungsional yang terjalin dalam satu usaha perhotelan, dalam uraian ini tidak mungkin dijelaskan secara keseluruhan. Namun untuk memberikan gambaran sekedarnya disebutkan beberapa contoh sebagai berikut.

1. Hubungan fungsional antar jabatan dan seksi yang berbeda dalam satu departemen

a. Antara Head waiter restoran dengan sous chef

Head waiter meminta bantuan kepada sous chef untuk mencari jalan pemecahan apabila seseorang tamu meminta makanan yang tidak tercantum dalam menu hari itu. Sous chef meminta head waiter agar menjelaskan kepada tamu, apabila makanan yang tercantum dalam menu hari itu ternyata tidak tersedia karena kesulitan bahan atau terjadi keterlambatan pengiriman bahan.

b. Antara floor supervisor HK dengan



linen /uniform Supervisor

Floor supervisor meminta linen /uniform supervisor untuk segera mengganti pakaian seragam seorang roomboy yang sudah tidak pantas lagi dikenakannya. Linen/uniform supervisor meminta perhatian dan floor supervisor agar menginstruksikan roomboy/ room maid supaya lebih berhati-hati dalam menangani linen-linen kotor sebelum dikirim ke laundry, karena tingkat atau jumlah kerusakan linen bertambah tinggi.

c. Antara asistens personal manager dengan training manager

Assistant personal manager meminta kepada training manager untuk menyusun prosedur dan bahan-bahan tes untuk pelaksanaan penerimaan karyawan baru. Training manager meminta kepada assistant personal manager agar secara berkala membuat daftar presentase jam kerja yang hilang karena absenteeism, pregnancy, accident, sickness, dan turn over karyawan, untuk bahan pengkajian dan analisa training needs.

2. Hubungan fungsional antar jabatan departemen berbeda dalam satu hotel

a. Antara sales manager dengan banquet manager

Apabila ada grup tamu hotel yang akan menyelenggarakan event, sales manager menyipakan acara dan meminta kepada banquet manager untuk menyiapkan tempat berikut jamuan dan segala perlengkapannya.

b. Antara chief mechanic dengan housekeeper

Apabila hotel merencanakan untuk memperbaiki dan melakukan service AC diseluruh kamar-kamar hotel, chief mechanic merencanakan waktu yang diperlukan dan rencana pekerjaannya.

la meminta asisten housekeeper untuk menyusun daftar dan uraian urutan nomor-nomor kamar yang AC nya dapat / harus diservis agar tidak mengganggu ketentraman tamu.

c. Antara housekeeper dan FO manager

Agar setiap saat kamar-kamar yang dihuni oleh tamu-tamu yang tinggal lama agar diperhatikan kondisi kamarnya dan melaporkan keadaannya secara rutin, apakah kondisinya masih baik atau perlu dipindahkan. Misalnya karena ada yang harus mendapat perbaikan besar sehingga sementara kamar tersebut harus dinyatakan "out of order".

3. Hubungan fungsional antar housekeeping departemen dengan beberapa departemen lainnya

a. Dengan personal departemen

- 1) Kekurangan tenaga kerja
- 2) Apa bila ada karyawan bagian housekeeping yang terkena peringatan keras atau terpaksa harus PHK.
- 3) Apabila supervisor di housekeeping di departemen perlu mendapatkan training.
- 4) Apabila ada karyawan housekeeping yang perlu mendapatkan penghargaan, promosi, demosi, dan gaji.

b. Dengan Engineering departemen

- 1) Dalam hal perawatan (maintenance) alat-alat dan perlengkapan kamar-kamar tamu.
- 2) Apabila housekeeping departemen merasa perlu mengubah bentuk atau kontraksi ruangan-ruangan service area dsb.

c. Dengan Front office departemen

- 1) Dalam hal pertukaran informasi status kamar tamu, tamu VIP,



penemuan barang dalam kamar tamu.

- 2) Informasi mengenai expected arrival, expected departure tamu, atau jika terjadi kehilangan atau kerusakan kunci kamar tamu.

4. Hubungan fungsional antara Food and Beverage Departemen dengan departemen lain

a. Dengan Housekeeping departemen

- 1) Food and beverage departemen memerlukan linen seperti table cloth, napkin dan pakaian seragam karyawan, yang semuanya harus disiapkan oleh housekeeping.
- 2) Pembersih karpet atau lantai di restoran, bar, ruang untuk pesta, dan tempat-tempat lain yang berbeda dibawah pengawasan food and beverage departemen, harus dibersihkan oleh seksi housemen dari housekeeping departemen.
- 3) Perlengkapan dan alat-alat makan yang tertinggal di kamar-kamar tamu setelah room service membersihkan pelayanan dilaporkan kepada food and beverage departemen, untuk dikeluarkan dari kamar tamu untuk diambil oleh seksi room service.

b. Dengan Front Office departemen

- 1) Food and beverage departemen memerlukan daftar nama-nama tamu beserta nomor kamarnya dari VIP guest untuk diberikan pelayanan istimewa, baik di restoran maupun di kamar.
- 2) Food and beverage departemen memberikan laporan apabila ada tamu yang makan di restoran atau kamar tanpa membayar cash atau ditagihkan / diminta pembayarannya di front office cashier.

c. Dengan HRD

- 1) Apabila ada karyawan food and beverage yang melakukan over time (lembur), meminta cuti tahunan atau tang berurusan dengan izin kerja wanita sampai di luar jam kerja biasa.
- 2) Apabila terjadi kecelakaan pada waktu bekerja kitchen, restoran dan bar.
- 3) Apabila diantara karyawan food and beverage dianggap perlu mengikuti kursus, training, atau ujian untuk mendapatkan lisensi resmi dan lembaga.

5. Hubungan fungsional antar front office departemen dengan departemen lain

a. Hubungan Front office dengan Housekeeping

Departemen Front office memiliki hubungan dengan departemen Housekeeping, karena dalam operasi sehari-hari keduanya selalu bahu membahu untuk memenuhi ekspektasi tamu serta untuk memenuhi tugas profesional di Hospitality industry. Beberapa hal yang penting dikomunikasikan di antara kedua departemen sebagai berikut.

- 1) Update data tentang status kamar, dari vacant dirty (tamu sudah check-out tetapi belum dibersihkan oleh staff housekeeping) menjadi vacant clean (kamar kosong dan sudah dibersihkan). atau sebaliknya, housekeeping menyampaikan bahwa fasilitas di salah satu kamar suite tidak lengkap, agar Front office memblokir kamar tersebut dan tidak menjual keada tamu.
- 2) Sebaliknya jika ada kamar yang berstatus vacant dirty (tamu sudah



meninggalkan hotel tetapi kamarnya belum dibersihkan) sedangkan saat itu ada pemesanan untuk kamar tersebut, staff Front office dapat meminta bagian Housekeeping untuk segera mengerjakan kamar tersebut.

- 3) Pengecekan mini bar pada saat tamu check-out. dalam hal ini Front office akan menghubungi Housekeeping order taker dengan menelepon atau pager.
- 4) Discrepancy report, yaitu pelaporan tentang kondisi kamar yang mungkin sudah ditinggalkan oleh tamu. Dalam hal ini Housekeeping supervisor akan cross-check ke bagian Front office, apakah tamu sudah check-out, karena barang-barang milik tamu sudah tidak ada di kamar. jika tamu belum check-out, maka diperlukan investigasi lebih jauh dengan bagian security.
- 5) Membuka safe deposit box (SDB) di kamar., khususnya untuk kamar hotel yang mempunyai SDB. jika SDB tertutup atau tamu tidak dapat membukanya, Duty Manager/ Guest Relation Officer dan bagian Housekeeping, kadang disertai Security staff, akan membukanya dengan alat khusus.
- 6) Dari sisi Front Office, informasi yang sangat berguna bagi Housekeeping adalah saat status kamar dari occupied menjadi vacant dirty, sesaat setelah tamu check-out. Terkadang eksekusi pembersihan kamar oleh housekeeping juga bergantung dari pemberitahuan ini itu. pada waktu ada sinyal perubahan status kamar seperti itu maka bagian Housekeeping dapat

menjadwalkan make up the room.

- 7) Hal krusial yang kerap dialami oleh tamu adalah dalam hal komunikasi dengan laundry, yang di kebanyakan hotel merupakan seksi di bawah housekeeping. Sesuai pesanan, laundry harus diantar ke kamar tepat waktu. segala instruksi khusus harus dipenuhi. misalnya dilipat, digantung, diseterika saja, dan sebagainya.

b. Hubungan Front office dengan Engineering

Hubungan Front Office dengan Engineering antara lain dalam hal-hal sebagai berikut:

- 1) Bentuk nyata kerjasama antara bagian Front office dengan Engineering adalah pada bidang repair and maintenance. Hal ini biasanya terjadi pada saat dilakukan room inspection oleh pihak Front office, yang biasanya dilakukan di dalam rangka menyambut kedatangan tamu penting (VIP). Jika pada saat inspeksi tersebut didapati ada kekurangan pada fasilitas dan kerusakan yang perlu diperbaiki maka Front office akan mengontak bagian Engineering. Pihak Engineering akan segera menindaklanjutinya dengan melakukan perbaikan atas apa yang diminta oleh Front office. Dalam kondisi biasa, setiap kamar yang telah dibersihkan oleh Room Attendant akan diperiksa ulang oleh Housekeeping Supervisor. Dalam hal ada tamu VIP yang akan datang maka pemeriksaan dilakukan oleh Front office atau GRO Supervisor. Bahkan bila tamunya adalah VVIP, eksekutif hotel akan turut mengontrol.



- 2) Beberapa maintenance alat di Front office dan Work order untuk kerusakan trolley concierge, pintu counter, sampai dengan kabel dan jaringan sistem software yang digunakan Front office adalah tercipta dari kerja sama yang baik atau atas support dari pihak Engineering.
 - 3) Di tengah operasional rutin, saat tamu tinggal di hotel, seringkali ada permintaan (request) atau keluhan (complaint) atau fasilitas yang rusak atau tidak jalan, yang berhubungan dengan service dari engineering. Banyak hotel yang menempatkan order seperti itu pada Housekeeping atau Front office. Jika demikian maka diperlukan suatu kerjasama antara Front office dengan Engineering. Staff Front desk akan menyampaikan problem di kamar tamu dengan memberikan nomor kamar dan bagian Engineering akan segera datang ke kamar itu untuk menyelesaikannya. Setelah perbaikan selesai maka staff Front office, seperti Duty Manager atau Guest Relation Officer, akan melakukan courtesy call ke kamar untuk memastikan bahwa problem tamu sudah diselesaikan.
- c. Hubungan Front office dengan Sales & Marketing
- Hubungan komunikasi antara Front office dengan bagian Sales and Marketing antara lain terjadi dalam hal-hal sebagai berikut:
- 1) Penjualan dan penempatan kamar untuk tamu. Jika seorang Sales Manager mendapatkan klien yang minta delapan kamar yang semuanya non-smoking room dan pool view (menghadap ke kolam renang), maka bagian front office akan mengalokasikan kamar sesuai permintaan itu. Alokasi kamar beserta nomor dan jenisnya akan segera dikirimkan ke Sales Manager.
 - 2) Penentuan harga kamar (room rates) khusus untuk tamu grup atau ad hoc adalah atas informasi dari bagian Sales and Marketing ke Reservation dan jajaran staff di Front office. Jika tidak maka akan dapat menimbulkan kesalahan dalam memasukkan harga ke dalam folio tamu, yang dapat merenggangkan hubungan antara tamu dengan hotel.
 - 3) Untuk penjualan paket khusus juga memerlukan komunikasi yang jelas antara bagian penjualan dengan Front office.
 - 4) Jika tamu bermasalah dengan pembayaran karena adanya tambahan layanan dan transaksi yang tidak diatur sebelumnya, bagian Front office akan mengkomunikasikannya dengan bagian Sales and Marketing, terutama untuk tamu yang dibawa oleh sales Manager. Komunikasi ini akan dapat menghasilkan penyelesaian bagi tamu.
- d. Hubungan Front office dengan Security
- Front office juga harus berkomunikasi dengan bagian security, terutama dalam hal-hal sebagai berikut.
- 1) Penerimaan tamu VIP. Dalam hal ini pihak Security bersama dengan bagian Valet di Front office mengatur arus lalu lintas di lobby foyer (area di depan lobby hotel) agar menjadi lancar.
 - 2) Pada saat Safe Deposit Box tamu macet, ada hotel yang menetapkan



bahwa untuk membukanya harus dilakukan minimal oleh dua orang dari dua unsur, yaitu staff Front office dan Security (supaya ada saksi). Keduanya harus mencatat apa yang ada di dalam Safe deposit Box tersebut.

- 3) Pada saat ada tamu khusus datang, selain pihak Front office yang menangani tamu, yaitu GRO escorting the Guest (mengantar tamu), bell boy membawakan barang bawaan tamu, bagian Security bertugas memblokir lift agar tidak dipakai orang lain sehingga dapat digunakan oleh tamu VIP tersebut.
- e. Hubungan Front office dengan Food and beverage
Hubungan komunikasi antara Front office dengan bagian Food and Beverage antara lain terjadi dalam hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Kerjasama antara Front office dengan bagian Food and Beverage salah satunya terlihat pada breakfast voucher. Bila hotel menggunakan Continental Plan, ketika tamu check-in, kepadanya akan diberikan voucher makan pagi. Ketika ada tamu rombongan atau tamu khusus yang datang, pembagian welcome drink pun dilakukan bagian Front office dengan bekerja sama dengan bagian Food and Beverage.
 - 2) Untuk menangani check-in tamu rombongan biasanya diperlukan lounge khusus atau function room. Dalam hal ini kerjasama dan komunikasi yang baik antara bagian Front office dengan bagian Food and Beverage harus terjalin dengan baik.
 - 3) Pada hotel yang menerapkan

sistem Full atau Modified American Plan, di mana tamu membayar harga kamar hotel termasuk makan pagi dan makan siang atau malam, staff Front office akan membuat catatan mengenai tamu tersebut. Jika perlu Front office akan membuat voucher untuk makan di outlet F & B yang telah ditetapkan.

f. Hubungan Front office dengan Accounting

Hubungan antara bagian Front office dengan Departemen Accounting cukup erat. Hal-hal yang terkait dalam tugas keseharian di antara dua bagian itu adalah sebagai berikut.

- 1) Housebank yang ada di Front office atau di laci masing-masing receptionist ditetapkan oleh bagian Accounting melalui ketentuan yang dibuat oleh Financial Controller dan dilaporkan serta dipertanggungjawabkan oleh setiap receptionist yang bertugas. Housebank digunakan sebagai uang mengendap untuk kembalian, paid out apabila sewaktu-waktu diperlukan tamu, serta untuk kas jaga. Besarnya housebank mulai dari Rp. 100.000 sampai Rp. 2.000.000. Harus selalu ada uang sebesar itu di housebank. Oleh sebab itu di setiap awal dan akhir kerja, seorang receptionist harus memeriksanya. Front office Supervisor harus memantaunya secara teratur, setidaknya seminggu sekali. Bagian Accounting juga memeriksa dan menerima laporannya secara berkala.
- 2) Transaksi pembayaran melalui Front office. Pada saat tamu check-out, tamu mungkin akan membayar secara tunai di Front office. Dalam



hal ini semua uang dikumpulkan dan kemudian disetor dalam Remittance of Fund ke bagian Accounting. Bagian Accounting akan mengambil (collect) dengan rincian uang yang disetor. Ada hotel yang menghendaki agar semua uang tunai yang terkumpul di Front office disetor ke bagian Account Receivable atau Cashier Accounting.

- 3) Pembayaran yang menggunakan kartu kredit. Pembayaran dengan kartu kredit hampir sama dengan pembayaran tunai. Semua dimasukkan dalam amplop Remittance of Fund dengan rincian jumlah serta rincian jenis kartu kredit dan bank yang mengeluarkan kartu kredit itu.
 - 4) Supporting document untuk tagihan tamu yang menginap di hotel. Bila tamu menggunakan metode pembayaran Account to Company atau ditagihkan ke perusahaan, bagian kredit akan mengirim surat tagihan ke perusahaan tersebut. Surat tagihan itu perlu dilengkapi dokumen yang sah sebagai bukti, seperti filio yang telah ditanda tangani tamu, bill dan nota transaksi restoran, drugstore, telepon dan lainnya, yang juga ditanda tangani tamu.
 - 5) Pembayaran deposit. Uang muka yang diberikan tamu di awal check-in akan diperhotungkan di saat tamu check-out. Dalam hal ini harus ada komunikasi antara Front office dengan Accounting. Dalam laporan keuangan yang disetor Front office ke bagian Accounting, deposit yang diterima dari tamu juga harus disertakan.
- g. Hubungan Front office dengan Human

resources

Hubungan antara Front office dengan Human Resources juga sangat erat. Dalam hal ketenagakerjaan, manning dan staffing, pencarian trainee, pelatihan, dan pekerja paruh waktu, pengaturan lembur, presensi, promosi, transfer dan demosi serta tindakan disiplin bagi karyawan.

- 1) Manning dan stafing adalah hal penting di Front office. Setiap hotel mempunyai manning dan staffing guide untuk setiap departemen, berupa petunjuk berapa maksimal karyawan yang dipekerjakan di tiap-tiap bagian.
- 2) Pada saat bisnis sedang meningkat sehingga dipandang perlu untuk menambah karyawan di pos tertentu, misalkan bellman dan receptionist, maka bagian Front office akan mengajukannya ke HRD untuk mendapatkan persetujuan dan pemenuhannya.
- 3) Pada saat bagian Front office memerlukan tenaga trainee atau pekerja paruh waktu, yang biasa disebut dengan Daily worker atau staff Casual. Rekrutmen dan seleksi di Front office tidak dapat dilakukan sendiri, tetapi harus bekerja sama dengan bagian HRD.
- 4) Pengaturan lembur karyawan serta administrasi ketenagakerjaan lainnya, misalnya cuti hamil, sakit, cuti tidak dibayar, dan cuti panjang merupakan hal-hal yang harus ditangani dengan bekerja sama dengan HRD.
- 5) Presensi dan absensi mempunyai dampak kedisiplinan karyawan yang tentu berkaitan erat dengan HRD. Jika ada staff Front office yang tidak disiplin, Front office Manager akan melaporkan hal itu ke HRD,



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

atau HRD akan memberitahu Front office Manager. Tindakan pendisiplinan karyawan akan dilakukan dengan berdasarkan pada perundingan kedua belah pihak tersebut.

Hubungan fungsional seperti yang disebutkan di atas hanyalah merupakan contoh dari sekian banyak hubungan kerja yang terjalin antara departemen dalam hotel. Ternyata setiap departemen dalam melaksanakan fungsi dan tugas pasti harus bekerja sama secara harmonis dengan departemen lainnya.



CAKRAWALA

Menurut Kasavana dan Brook yang diikuti oleh Suwithi, terlepas dari ukuran, dan jenis hotelnya maka semua tamu hotel memerlukan atau memiliki sifat dasar kebutuhan sebagai berikut:

1. Akomodasi yang aman
2. Ruang atau kamar yang bersih dan nyaman
3. Layanan yang bersahabat, profesional dan penuh keramahan
4. Peralatan dan fasilitas yang terawat dengan baik.



JELAJAH INTERNET

Tahukah Anda fungsi front office department? Simaklah video berikut ini: https://www.youtube.com/watch?v=qozfhIKH_V4



RANGKUMAN

1. Pengertian struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Dengan adanya struktur organisasi maka kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda bisa dikoordinasikan dengan baik.
2. Adapun fungsi/ kegiatan dari struktur dari sebuah organisasi, berikut dibawah ini penjelasan singkatnya.
 - a. Kejelasan tanggung jawab
 - b. Kejelasan kedudukan
 - c. Kejelasan mengenai jalur hubungan
 - d. Kejelasan uraian tugas
3. Bentuk organisasi hotel akan berbeda antara hotel yang satu dengan yang lain. Hal ini terutama disebabkan adanya perbedaan-perbedaan:
 - a. Type atau jenis hotel
 - b. Size (ukuran) besar kecilnya hotel
 - c. Bentuk fisik bangunan hotel
 - d. Kemampuan tenaga kerja didalamnya
 - e. Sistem manajemen yang berlaku
4. Manfaat Struktur organisasi



- a. Semua orang yang menjadi anggota dalam organisasi itu dapat melihat secara jelas kedudukan dirinya dalam organisasi, dalam batas dan jalur wewenang serta tanggungjawab.
 - b. Mengetahui jenjang karir yang jelas melalui hirarki yang ada dalam jabatan-jabatan di struktur organisasi.
 - c. Memberi informasi tanggungjawab untuk jalur instruksi.
 - d. Menunjukkan jalur koordinasi kerjasama antar bagian melalui departemen dan seksi-seksi yang ada didalamnya organisasi, juga fungsi serta tugas masing-masing departemen dan seksi-seksi yang ada.
5. Struktur organisasi hotel
- Susunan struktur organisasi hotel berbeda-beda tergantung besar kecilnya hotel, dibedakan menjadi:
- a. Struktur organisasi hotel kecil
 - b. Struktur organisasi hotel menengah
 - c. Struktur organisasi hotel besar
6. Tugas dan Fungsi Bagian-Bagian Di Hotel
- Sesuai dengan fungsinya, penyelenggaraan kerja dalam hotel dibagi atas beberapa departemen atau bagian, yang terdiri dari departemen pokok, yaitu sebagai berikut.
- a. Bagian Kantor Depan (Front Office)
 - b. Bagian Tata Graha dan Lobi (Housekeeping and Laundry)
 - c. Bagian Makan dan Minum (Food & Beverage)
 - d. Bagian Akunting (Accounting)
 - e. Bagian Pemasaran (Marketing)
 - f. Bagian Engineering (power mechanical)
 - g. Bagian Personalia (Personal)
7. Hubungan kerjasama antar departemen dalam hotel
- Hubungan yang terjalin antara dua atau lebih jabatan/ unit kerja yang fungsinya

berbeda dalam satu organisasi disebut hubungan fungsional (fungsional relationship), atau hubungan kerja sama antar bagian. Hubungan fungsional ini terjalin karena adanya saling memerlukan, saling mengisi, atau saling membantu dalam upaya menacapai sasaran dan tujuan organisasi.

- a. Hubungan fungsional antar jabatan dan seksi yang berbeda dalam satu departemen, misalnya antara head waiter restoran dengan sous chef.
- b. Hubungan fungsional antar jabatan departemen berbeda dalam satu hotel misalnya antara sales manager dengan banquet manager.
- c. Hubungan fungsional antar housekeeping departemen dengan beberapa departemen lainnya, misalnya dengan personal departemen.
- d. Hubungan fungsional antara Food and Beverage Departemen dengan departemen lain, misalnya dengan Housekeeping departemen
- e. Hubungan fungsional antar front office departemen dengan departemen lain, misalnya hubungan Front office dengan Housekeeping.



TUGAS MANDIRI

Carilah gambar-gambar standar presentasi petugas hotel. Amatilah persamaan dan perbedaan antara gambar-gambar tersebut. Buatlah resume singkat dan presentasikan di depan kelas!



PENILAIAN HARIAN

Jawablah pertanyaan ini dengan singkat dan jelas!

1. Apa yang dimaksud dengan struktur organisasi?
2. Apa tujuan adanya struktur organisasi di dalam hotel?
3. Sebutkan ciri struktur organisasi hotel di Indonesia!
4. Sebutkan departemen yang ada di hotel beserta penjelasannya!
5. Buatlah satu bagan struktur organisasi hotel menengah yang ada di Kota Anda.



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai struktur organisasi hotel yang tercantum di awal Bab 7. Manakah di antara tujuan-tujuan tersebut yang menurut anda belum tercapai? Diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.

BAB VIII

PENGARUH INDUSTRI PERHOTELAN TERHADAP PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA

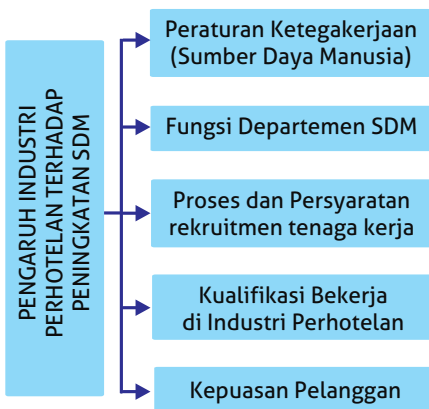


TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi tentang Pengaruh Industri Perhotelan terhadap Peningkatan Sumber Daya Manusia diharapkan peserta didik mampu menjelaskan peraturan ketenagakerjaan (sumber daya manusia/SDM); menguraikan fungsi departemen SDM; menguraikan proses dan persyaratan rekrutmen tenaga kerja; menjelaskan kualifikasi bekerja di industri perhotelan;



PETA KONSEP



KATA KUNCI

Kepribadian
Industri

penampilan
tenaga kerja

karyawan
pelanggan



Keberadaan SDM berperan penting dalam pengembangan pariwisata. SDM pariwisata mencakup wisatawan/pelaku wisata (tourist) atau sebagai pekerja (employment). Peran SDM sebagai pekerja dapat berupa SDM di lembaga pemerintah, SDM yang bertindak sebagai pengusaha (wirausaha) yang berperan dalam menentukan kepuasan dan kualitas para pekerja, para pakar dan profesional yang turut berperan dalam mengamati, mengendalikan dan meningkatkan kualitas kepariwisataan serta yang tidak kalah pentingnya masyarakat di sekitar kawasan wisata yang bukan termasuk ke dalam kategori di atas, namun turut menentukan kenyamanan, kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kawasan tersebut.

Dengan merujuk pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian SDM dapat terkait dengan Pariwisata adalah "berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah". Sedangkan yang dimaksud dengan Kepariwisata adalah "seluruh kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multi disiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antar wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha". Industri Pariwisata adalah "kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata".

Berdasarkan ke tiga pengertian pariwisata di atas maka yang dimaksud dengan SDM Pariwisata adalah Seluruh aspek manusia yang mendukung kegiatan wisata baik bersifat tangible maupun intangible yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan terciptanya kepuasan wisatawan serta berdampak positif terhadap ekonomi,

kesejahteraan, dan kelestarian lingkungan dan budaya di suatu kawasan wisata.

Pariwisata sebagai sebuah industri yang sangat bergantung pada keberadaan manusia. Terwujudnya pariwisata merupakan interaksi dari manusia yang melakukan wisata yang berperan sebagai konsumen yaitu pihak-pihak yang melakukan perjalanan wisata/wisatawan dan manusia sebagai produsen yaitu pihak-pihak yang menawarkan produk dan jasa wisata. Sehingga aspek manusia salah satunya berperan sebagai motor penggerak bagi kelangsungan industri pariwisata di suatu negara.

SDM merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan sektor pariwisata. Pentingnya SDM di sektor pariwisata adalah manusia (people) merupakan sumber daya yang sangat penting di sebagian besar organisasi. Khususnya di organisasi berbasis jasa (service-based organization), SDM berperan sebagai faktor kunci dalam mewujudkan keberhasilan kinerja (Evans, Campbell, & Stonehouse, 2003). Pada beberapa industri, faktor manusia berperan penting dan menjadi faktor kunci sukses terhadap pencapaian kinerja. Seperti pada industri pariwisata, dimana perusahaan memiliki hubungan langsung yang bersifat intangible (tak berwujud) dengan konsumen yang sangat bergantung pada kemampuan individu karyawan dalam membangkitkan minat dan menciptakan kesenangan serta nyaman kepada para konsumennya.

A. PROSES DAN PERSYARATAN REKRUITMEN TENAGAKERJA

Usaha perhotelan dalam kegiatannya selalu membutuhkan jumlah tenaga kerja yang tidak sedikit dan tidak dapat digantikan oleh tenaga pengganti manusia, mengingat sifat industry hotel yang memerlukan jasa pelayanan tenaga manusia yang profesional, tegas namun ramah dan menjalin hubungan yang baik pada saat yang bersamaa. Oleh karena itu



komputerisasi hanya dapat dilakukan pada bidang yang bersifat administrasi dan financial dengan tujuan mempermudah tenaga manusia dalam melaksanakan tugasnya sehingga karyawan/wati hotel tersebut mempunyai lebih banyak waktu dan kesempatan membina hubungan baik dengan tamu dalam bentuk pemberian pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Peraturan dan system ketenagakerjaan sebuah hotel tidak memiliki perbedaan yang berarti dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang lain, kecuali spesifikasi pendidikan, standart kompetensi dan kualitas kepribadian dari karyawan/karyawatnya. Hukum yang dipergunakan dalam pengurusan dan manajemen ketenagakerjaan di hotel pun berdasarkan hukum yang sama, seperti yang ditetapkan oleh pemerintah dan masih berlaku pada saat ini yakni Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13 Tahun 2003.

Disamping itu, setiap hotel seharusnya memiliki peraturan yang disebut dengan Peraturan Perusahaan yang berkekuatan kepada Hukum Ketenagakerjaan. Hubungan Industrial yang berlaku saat itu, hal ini penting sekali untuk mengendalikan kedisiplinan dan pencapaian tujuan dari perusahaan atau hotel tersebut.

Peraturan perusahaan biasanya dibuat sedetil mungkin yang akan mencakup seluruh aspek-aspek hak dan kewajiban tenaga kerja dan pengusaha, dari mulai proses dan persyaratan rekrutmen tenaga kerja, jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya, tindakan disipliner untuk pelanggan, pengembangan karir sampai dengan pengunduran diri tenaga kerja.

1. Proses dan persyaratan rekrutmen tenaga kerja
2. Status tenaga kerja
3. Kompensasi dan benefit yang diberikan kepada tenaga kerja

4. Jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya
5. Tindakan disipliner untuk pelanggan
6. Pengembangan karir
7. Proses pengunduran diri tenaga kerja

Peraturan perusahaan dalam ketenagakerjaan setiap perusahaan memiliki suatu peraturan perusahaan yang secara garis besar dapat disamakan namun pasti ada beberapa peraturan yang berbeda berdasarkan kondisi dan sifat operasional perusahaan tersebut.

1. Proses Recruitment Tenaga Kerja

a. Pre-recruitment Process

Suatu proses yang dimulai dari

- 1) Pengajuan permintaan tenaga kerja dari bagian yang membutuhkan dengan mencantumkan jabatan, spesifikasi, waktu dibutuhkan dan lain-lain
- 2) Mengumumkan lowongan tersebut baik ke sumber internal maupun eksternal dengan menggunakan media yang ditentukan
- 3) Menyeleksi pelamar yang masuk untuk memenuhi kualifikasi yang diinginkan
- 4) Mengatur jadwal panggilan untuk proses interview, testing dan proses lainnya.

b. Recruitment Process

Suatu proses yang terdiri dari beberapa langkah dibawah:

- 1) Pengisian formulir aplikasi
- 2) Proses testing (bahasa Inggris, test kompetensi, psycho-test, test kejujuran dan tes yang lainnya)
- 3) Proses interview, yang dimulai dari bagian human resource manager, dilanjutkan dengan kepala bagian dari departemen yang membutuhkan, kemudian oleh



General Manager (untuk posisi tingkat tertentu).

- 4) Proses seleksi, dari beberapa kandidat untuk suatu posisi jabatan yang lowong dilakukan seleksi dengan mempertimbangkan kandidat dengan hasil yang terbaik dari proses-proses yang telah dijalani sebelumnya
- 5) Proses pemeriksaan referensi dan rekomendasi
- 6) Proses penawaran dan persetujuan kondisi, kompensasi dan benefit yang ditawarkan keadaan tenaga kerja
- 7) Proses pemeriksaan kesehatan melalui prosedur dan laboratorium atau klinik yang ditunjuk oleh perusahaan atau hotel tersebut.
- 8) Penandatanganan kontrak tersebut sesuai kondisi, kompensasi dan benefit yang telah disetujui sebelumnya.
- 9) Orientation & Training Process, suatu proses akhir dari suatu rekrutmen
- 10) Orientasi, pengenalan karyawan baru terhadap fasilitas karyawan dan tamu, area kerja yang bersangkutan, peraturan perusahaan yang berlaku dan lain-lainnya yang merupakan bagi dari General Orientation dan Job Orientation Pelatihan.

2. Status Tenaga Kerja

Status tenaga kerja disebut perusahaan atau hotel adalah beragam dan biasanya ditentukan oleh system ketenagakerjaan masing-masing perusahaan atau hotel tersebut namun tidak akan keluar dari koridor aturan yang secara umum sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13 tahun 2003. Adapun status tenaga kerja yang selama ini ada

dapat dikategorikan sebagai berikut.

- a. Tenaga kerja tetap (permanent employe), tenaga kerja yang direkrut untuk mengisi kekosongan tenaga pada pekerjaan yang bersifat tetap, dengan melalui sistem 3 bulan pertaa masa percobaan kemudian diadakan penilaian (employee appraisal) untuk menentukan karyawan/wati tersebut cukup berkualitas untuk diangkat menjadi tenaga kerja tetap (permanent employee) pada bulan berikutnya.
- b. Tenaga kerja kontrak kerja waktu tertentu (KKWT), tenaga kerja yang dibutuhkan untuk mengisi kebutuhan tenaga untuk pekerjaan yang bersifat sementara dan tidak tetap seperti misalnya proyek tertentu yang berjalan selama 3 bulan atau waktu yang lebih panjang, misalnya tenaga pelayanan di restoran (waiter) untuk menggantikan karyawan tetap yang sedang cuti melahirkan. Tenaga kerja KKWT ini dapat diperpanjang selama maksimal 2 kali periode kontrak apabila performa kerjanya dianggap memenuhi kualitas yang dibutuhkan.
- c. Tenaga kerja harian lepas yang dalam istilah sehari-hari lebih dikenal dengan Daily Worker (DW) atau Casual Worker (CW) adalah tenaga yang dibayar harian sesuai dengan kebutuhan tenaga untuk melakukan pekerjaan yang ada, misalnya : tenaga pelayanan (waiter) di sebuah Banquet.
- d. Tenaga kerja sumber lain (out sourcing) tenaga kerja yang direkrut dari suatu agen atau perusahaan penyedia tenaga kerja untuk melakukan pekerjaan tertentu, misalnya tenaga keamanan, tenaga pembersihan (cleaning service).

3. Promosi Karyawan



Promosi jabatan sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan., karena dengan promosi jabatan berarti adanya kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan karyawan, dengan demikian akan memberikan dampak positif bagi para karyawan untuk bekerja secara lebih baik dan optimal. Karena itu setiap perusahaan harus mengetahui secara jelas tentang apa yang dibutuhkan oleh karyawan agar mereka bisa bekerja sama secara efektif. Menurut Heidjrachman (1992:111), kesempatan untuk maju di dalam organisasi disebut dengan promosi (kenaikan tingkat jabatan). Promosi adalah kesempatan dimana seseorang dapat memperbaiki posisi jabatannya. Promosi berarti perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain, yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Hal ini memiliki nilai karena merupakan bukti pengakuan yang lain terhadap prestasi kerja yang dicapai seseorang. Seseorang yang dipromosikan pada umumnya dianggap mempunyai prestasi yang baik, dan juga ada beberapa pertimbangan lainnya yang menunjang. Ada pendapat lain yang menyebutkan bahwa promosi adalah dengan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, lebih bertanggung jawab dan meningkatkan status social, oleh karena itu individu yang merasakan adanya ketetapan promosi merupakan salah satu kepuasan dari pekerjaannya. (Robbins 1991:172). Menurut Nitisemito 1996:81) promosi merupakan suatu proses pemindahan karyawan dari suatu jabatan kepada jabatan lain yang lebih tinggi.

Menurut Heidjrachman (1990:111) promosi merupakan suatu perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Promosi memiliki nilai

yang sangat berarti karena merupakan bukti pengakuan atas hasil atau prestasi kerja karyawan. Promosi memiliki arti yang penting bagi perusahaan karena dengan adanya promosi berarti kestabilan perusahaan dan moral karyawan akan lebih terjamin, dalam bekerja, seorang karyawan pasti mengharapkan adanya peningkatan-peningkatan dalam karirnya. Salah satu cara agar seorang karyawan dapat meningkatkan karirnya yaitu melalui jenjang promosi yang ada di perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Jenjang promosi dapat menambah semangat dan gairah karyawan di dalam bekerja, sehingga karyawan akan bekerja dengan penuh motivasi untuk mendapatkan promosi dalam karirnya.

Apabila seorang karyawan memperoleh promosi, maka jabatan dan kompensasi yang akan diterima secara otomatis juga akan meningkat. Hal ini akan dapat menimbulkan kepuasan kerja yang lebih dari yang sebelumnya. Syarat penetapan promosi. Syarat promosi dapat dipakai untuk menetapkan siapasaja yang berhak untuk segera dipromosikan, menurut nitisemito (1996:82) beberapa syarat penetapan promosi adalah:

a. Pengalaman

Banyaknya pengalaman seseorang karyawan seringkali digunakan sebagai salah satu syarat untuk promosi, karena dengan adanya pengalaman yang lebih banyak, maka diharapkan kemampuan kerja yang tinggi, ide yang lebih banyak, dan sebagainya.

b. Tingkat Pendidikan

Ada sebagian perusahaan memberikan syarat minimal pendidikan agar dapat dipromosikan pada jabatan tertentu. Hal ini mempunyai alasan bahwa dengan



pendidikan yang lebih tinggi, maka dapat diharapkan karyawan yang memiliki jalan pemikiran yang lebih baik.

c. Loyalitas

Loyalitas atas kesetiaan terhadap perusahaan tempat karyawan bekerja seringkali digunakan sebagai syarat promosi. Hal ini disebabkan karena dengan loyalitas yang tinggi karyawan diharapkan memiliki tanggung jawab yang lebih besar.

d. Kejujuran

Untuk jabatan-jabatan tertentu mungkin kejujuran merupakan syarat yang utama yang perlu diperhatikan, misalnya untuk jabatan kasir atau bagian keuangan. Kejujuran adalah merupakan syarat utama yang harus diperhatikan.

e. Tanggung Jawab

Seringkali perusahaan memerlukan tanggung jawab yang cukup besar sehingga masalah tanggung jawab merupakan syarat utama untuk promosi. Apabila seorang karyawan memiliki tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan yang kecil, maka demikian juga dalam melakukan pekerjaan yang besar.

f. Kepandaian dalam Bergaul

Untuk promosi pekerjaan tertentu mungkin diperlukan kepandaian bergaul. Sehingga persyaratan kemampuan bergaul dengan orang lain perlu dicantumkan untuk promosi jabatan tersebut misalnya untuk jabatan salesman dimana syarat ini sangat penting untuk diperhatikan.

g. Prestasi Kerja

Pada umumnya setiap perusahaan mencantumkan syarat prestasi kerja untuk promosi. Hal ini dapat dilihat dari catatan-catatan prestasi yang

telah dikerjakan.

h. Inisiatif dan Kreativitas

Untuk promosi pada jabatan tertentu mungkin syarat tingkat inisiatif dan kreativitas harus diperhatikan. Hal ini disebabkan karena jabatan yang akan dipromosikan ini memerlukan inisiatif dan kreativitas karyawan.

B. KUALIFIKASI BEKERJA DI INDUSTRI PERHOTELAN

Sebagaimana umumnya pengertian sebuah suatu usaha, bahwa keberhasilan suatu usaha sangat tergantung kepada hasil penjualan. Demikian juga dengan usaha perhotelan yang merupakan salah satu mata rantai dalam industry pariwisata. Lebih jauh lagi dapat dikatakan bahwa penjualan akan berhasil bila karakteristik usaha bidang jasa terpenuhi dengan baik. Syarat utama dan yang pertama yang harus dipenuhi oleh calon karyawan di hotel adalah sebagai berikut.

1. Tinggi badan minimum sesuai kebutuhan. Misalnya untuk resepsionis (perempuan), minimum 160 cm
2. Berbadan sehat dan tidak cacat rohani dan jasmani
3. Bebas alkohol, narkotik dan obat-obatan
4. Berpenampilan menarik
5. Tidak memelihara kumis, janggut, jambang serta tato

Penampilan seseorang merupakan fenomena fisik dan psikis seseorang di hadapan orang lain. Fenomena fisik berhubungan dengan perwujudan fisik yang tampak dari luar, sedangkan fenomena psikis bersifat tersembunyi yang tidak lain adalah kepribadian seseorang itu sendiri. Pepatah Jawa mengatakan "Ajining rogo soko busono, ajining diri seko budhi." Artinya nilai raga atau badan seseorang tercermin dalam busana yang dipakainya, harga diri seseorang ditentukan oleh budi pekerti atau kepribadiannya. Pepatah ini



mengandung makna yang dalam, bahwa antara tampilan luar dan ciri pribadi seseorang akan menentukan nilai seseorang dimata orang lain. Agar dapat berpenampilan dengan serasi, prima dan menarik maka perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut.

1. Penampilan Fisik

Kondisi tubuh yang baik, semampai, atletis dan sebagainya bukanlah satu-satunya factor yang menentukan menarik tidaknya seseorang. Yang lebih utama adalah bagaimana memperlakukan tubuh itu dengan baik. Perilaku yang baik tersebut tercermin melalui.

a. Rambut

- 1) Selalu dalam keadaan rapi
- 2) Rambut tidak dalam keadaan basah saat menjalankan kegiatan rutin
- 3) Rambut tidak dikuncir (bagi wanita harus di harnet)
- 4) Rambut tidak di cat yang bukan warna aslinya
- 5) Panjang rambut tidak sampai menyentuh leher baju (khusus pria)

b. Wajah

- 1) Raut muka selalu dalam keadaan segar dan ceria
- 2) Mata, hidung dan telinga selalu dalam keadaan bersih
- 3) Mulut selalu segar dan tidak bau
- 4) Tidak berkumis dan berjenggot (bagi pria)
- 5) Tidak menggunakan anting (bagi pria)
- 6) Make-up secukupnya dan tidak berlebihan (bagi wanita)

c. Anggota badan lainnya

- 1) Gigi selalu dalam keadaan bersih
- 2) Kuku dipotong pendek dan dalam keadaan bersih

3) Hindarkan bau badan

2. Pakaian

Pakaian tidak hanya berfungsi sebagai pelindung badan akan tetapi juga sebagai media komunikasi yang mengekspresikan cirri pribadi si pemakai maupun yang beranggapan pemakai terhadap apa dan siapa yang dihadapi. Agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya, maka dalam berpakaian hendaknya memperhatikan hal berikut.

a. Ciri Pribadi

Bentuk tubuh, warna kulit, usia dan sebagainya yang akan sangat berhubungan dengan pemilihan warna, model, bahan dan lain-lain.

b. Kegiatan

Jenis kegiatan waktu dan tempat. Pakaian bagi seseorang pegawai sebuah perusahaan umumnya telah ditentukan oleh perusahaan tersebut yang berupa pakaian seragam. Contoh ketentuan pakaian kerja antara lain sebagai berikut.

- 1) Pakaian selalu dalam keadaan bersih dan rapi
- 2) Kancing baju lengkap dan dikancingkan
- 3) Lengan baju tidak dilipat dan tidak ditarik keatas
- 4) Selalu dalam keadaan bersih
- 5) Hindarkan penggunaan sandal saat menjalankan tugas, kecuali jika kelengkapan pakaian seragam yang seharusnya menggunakan sandal
- 6) Dalam menjalankan tugas selalu menggunakan tanda pengenal (name tag, logo perusahaan, logo profesi dan lain-lain).

3. Sikap Badan

Perawatan badan yang baik serta penggunaan pakaian yang sesuai belum menjamin seseorang berpenampilan



secara menarik, apabila di dukung oleh sikap badan yang baik pula. Sikap badan berkaitan erat dengan pola gerak tubuh. Sikap badan yang baik antara lain sebagai berikut.

a. Cara Duduk

- 1) Tidak merebahkan badan pada sandaran kursi
- 2) Posisi badan tegak
- 3) Kepala tegak namun santai
- 4) Posisi kaki: laki-laki (sejajar dalam keadaan tegap membentuk sudut 45 derajat). Wanita (agak miring, salah satu kaki dimajukan)

b. Cara Berdiri

- 1) Berdiri dengan sikap tegak namun santai
- 2) Tidak memasukkan telapak tangan ke saku, bertolak pinggang atau bersedakap, lebih baik menyilangkan tangan di tengah perut
- 3) Tidak bertumpu pada salah satu kaki

c. Cara Berjalan

- 1) Langkah kaki dengan mantap dan pasti
- 2) Pandangan kedepan
- 3) Tangan bebas, tidak disatukan di belakang punggung atau dimasukkan saku
- 4) Tunjukkan sikap atau ucapan penghormatan jika berjalan dimuka seseorang atau sekelompok orang

4. Kepribadian

Kepribadian adalah integritas psiko fisik sebagai resultan dari hereditas, lingkungan dan kematangan yang bersifat unik dan dinamis serta berbeda satu dengan lainnya. Kepribadian yang diharapkan bagi seorang pelayan adalah yang mencerminkan gejala-gejala

sebagai berikut.

a. Penuh Perhatian

Memberikan perhatian yang tulus kepada setiap aktivitas atau kejadian sehingga tidak menimbulkan kesan setengah hati dalam memberikan perhatian.

b. Ketajaman Daya Ingat

Selain merupakan cermin tingkat kecerdasan, daya ingatan yang tinggi juga mencerminkan penghormatan dan perhatian terhadap orang lain. Dalam hubungan dengan pelanggan maka seorang pelayan yang baik akan senantiasa mengingat nama-nama pelanggannya. Pelanggan akan merasa lebih diperhatikan.

c. Pandai Bergaul

Dapat menyatu dengan pelanggan tanpa memandang golongan, pendidikan ataupun profesi maupun identitas lainnya, dapat menempatkan diri sebagai bagian dari pelanggan.

d. Periang

Sifat ini dapat menimbulkan suasana menyenangkan. Untuk mengukir suasana periang dalam raut muka biasakanlah murah senyum secara wajar dan tulus.

e. Jujur dan Dapat Dipercaya

Kejujuran akan menjadikan seseorang dapat dipercaya oleh orang lain dan kepercayaan itu amatlah penting sebagai awal dari pelayanan yang berhasil.

f. Penuh Inisiatif

Inisiatif, gagasan-gagasan akan selalu muncul setiap dihadapkan pada suatu masalah, tidak bersifat menunggu dan pasif akan tetapi aktif dan dinamis.

g. Humoris

Sifat humoris dapat merekatkan hubungan dan dapat menjadi



jembatan kepada keakraban. Sifat ini perlu diimbangi dengan pengendalian dan ketajaman dalam membaca situasi dan suasana hati pelanggan sehingga tidak akan menimbulkan ketersinggungan.

h. Suka Menolong

Menolong dalam artian yang tulus tidak dibatasi oleh ruang lingkup tugas yang diemban oleh seorang pelayan. Pelayan harus ringan tangan berdasarkan naluri manusiawi bukan karena tugas semata, untuk itulah hal ini perlu dilakukan dengan penuh ketulusan.

i. Empati

Empati berarti dapat melibatkan diri dalam suasana hati pelanggan, berusaha bahwa pelayan telah menjadi bagian dari pelanggan.

j. Pemimpin yang Baik

Seorang pelayan hendaknya memiliki jiwa sebagai seorang pemimpin yang baik, bijaksana, diplomatis, antusias, tegas, disiplin, berkarisma, mampu berorganisasi dan sebagainya.

Didalam jasa perhotelan, terdapat suatu sikap yang harus dimiliki oleh setiap karyawan dengan memahami keberadaan setiap pengunjung/tamu yang datang ke hotel yaitu sebagai berikut.

- a. Tamu pengunjung adalah orang terpenting yang sangat menentukan dalam usaha hotel
- b. Tamu pengunjung tidak terikat kepada kita tetapi justru sebaliknya kita yang terikat dengannya
- c. Tamu pengunjung bukanlah menjadi hambatan tetapi merupakan tujuan dari kegiatan kita
- d. Tamu pengunjung akan membuat kita sibuk bekerja dan tanpa kehadirannya maka kita tidak ada apa-apanya karena

kita tidak akan pernah bekerja melakukan kesibukan itu

- e. Tamu pengunjung adalah merupakan bagian penting yang tidak terlepas dari usaha kita, jadi bukan sebagai orang luar.
- f. Tamu pengunjung bukan hanya berarti uang melainkan manusia yang mempunyai perasaan dan emosi yang sama seperti kita, dan tugas kita untuk melayaninya dengan sebaik-baiknya.
- g. Tamu pengunjung adalah sumber kehidupan usaha kita dimana tanpa mereka tidak bisa berjalan sebagaimana mestinya (tanpa mereka maka kita tidak pernah mendapatkan gaji atau penghasilan).

Berdasarkan akan pemahaman keberadaan tamu-tamu hotel itu, hotel merupakan industri pariwisata yang multi kompleks dan sangat sedikit kegiatan yang digantikan dengan mesin. Oleh karena itu hotel memerlukan tenaga kerja yang relative banyak dibandingkan dengan sektor industri pariwisata lainnya.

Sebagai suatu organisasi usaha, karyawan hotel juga terdiri dari berbagai kelompok dan tingkatan kedudukan dan jabatan. Maka untuk lebih memudahkan pemahaman dalam buku ini, secara umum digambarkan beberapa kelompok karyawan hotel sesuai dengan kriterianya.

Pengelompokan kelompok hotel.

1. Berdasarkan tingkatan kelompok sebagai berikut.
 - a. Tingkatan Eksekutif (executive level) yang terdiri dari:
 - 1) General manager (GM)
 - 2) Resident manager (RM)
 - 3) Executive Assistant Manager (EAM)
 - 4) Room Division Manager (RDM)



- FOM, EHM)
- 5) Food and Beverage Manager (FBM, FB Director)
 - 6) Chief Accountant (CA)
 - 7) Sales and Market (SM)
 - 8) Chief Engineering (CE)
 - 9) Personal Manager
- b. Tingkat Staff Eksekutif terdiri atas.
- 1) Outlets Heads
 - a) Restaurant manager/Head waiter
 - b) Banquet manager
 - c) Chef de cuisine
 - d) Bar manager
 - 2) Assistant Department Manager
- c. Tingkat pembantu staf (level supervisor), terdiri atas.
- 1) Supervisor outlet
 - 2) Food and beverage captain
 - 3) Bell captain
 - 4) FO
 - 5) Sales executive
 - 6) Guest Relation Officer dan lain-lain
- d. Karyawan Biasa (worker), terdiri dari:
- 1) Waiter/ss
 - 2) Greeters
 - 3) Clerk (receptionist, reservasi, chasier, dsb)
 - 4) Roomboy/maid
 - 5) Houseman
 - 6) Attendant
 - 7) Gardener
 - 8) Steward
2. Berdasarkan fungsi dan bidang kerja yang diurusnya, maka para karyawan dapat dikelompokkan sebagai berikut:
- a. Kelompok Rooms, yaitu karyawan yang berada pada departemen departemen Front Office dan Housekeeping.
 - b. Kelompok Food and Beverage, yaitu kelompok karyawan yang berada pada departemen FB misalnya FB service, FB preparation, stewarding, FB cahier, FB office dsb.
 - c. Kelompok OOD (Other Operation Departemen), yaitu kelompok karyawan yang berada pada departemen atau section telephone/telex, laundry, drugstore, sport, flower shop, steambath, discotique, dsb
 - d. Kelompok P O M E C (property, operation, maintenance, energy cost terkadang disingkat dari power & mechanical), yaitu karyawan
 - e. Kelompok PTER (Payroll Tax and Employee Relation) terkadang disingkat PTEB (Payroll tax and employee benefit), yaitu kelompok karyawan yang berada pada departemen atau section personel dan man power development (MPD).
 - f. Kelompok A & G (Administration and General), yaitu kelompok karyawan yang berada pada departemen accounting seperti cost control, purchasing, store, account, payable, receivable and executive office serta lain-lain.
 - g. Kelompok A & P (Administration dan promotion), yaitu kelompok karyawan yang berada pada departemen sales dan marketing.
- Pengelompokkan berdasarkan fungsi atau bidang kerjanya ini akan sangat berguna untuk memonitor perimbangan jumlah karyawan (laki-laki atau perempuan) dan untuk menentukan personal budget (anggaran kepegawaian) yang diolah



oleh personal departemen)

Dengan adanya pengelompokan karyawan ini sekaligus akan dapat dilihat prosentase keluar masuknya karyawan dari masing-masing kelompok (personal turn over) selain yang telah disebutkan diatas, masih ada pengelompokan karyawan tetap, tidak tetap, harian, expatriate dan lain-lain yang umumnya dikenal dalam perusahaan apapun. suatu hotel yang baik, sebelum memilih dan menerima karyawan untuk bagian atau jabatan apapun, telah memiliki kualifikasi standard ruang lingkup pekerjaan, tugas dan tanggung jawab yang akan diberikannya kepada karyawan baru yang baru diterima dalam lingkungan kerja hotel tersebut. Uraian pekerjaan masing-masing jabatan ini dituangkan dalam suatu job description yang di dalamnya tercantum nama, jabatan, departemen/section, lingkup tanggung jawab, pernyataan fisik, juga secara terinci dan berurutan dicantumkan tugas-tugas yang akan dilaksanakannya. Sehingga dapat dijadikan pedoman bagi bagian personalia, khususnya seksi recruiting dalam mencari, memilih dan menentukan pilihan yang tepat untuk satu jabatan tertentu dari beberapa calon karyawan.

Sesuai dengan fungsi dan tujuan hotel karyawan hotel diharapkan dapat memenuhi syarat-syarat kerapian, kebersihan dan karakter yang baik antara lain sebagai berikut.

a. Personal Cleanlines (kebersihan diri)

Kebersihan merupakan syarat yang penting terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan makanan dan minuman, serta kebersihan kamar. Kebanggaan terhadap seseorang akan tercermin

dari kebersihan diri dan juga kesehatan fisiknya.

b. Be On Time (tepat waktu)

Karyawan yang sering atau suka datang terlambat kerjasanya adalah karyawan yang kurang rasa tanggung jawab. Bahwa setiap karyawan harus memiliki loyalitas dan motivasi serta memperhatikan pekerjaan dengan baik, yang menunjukkan rasa memiliki dalam perusahaan.

c. Attention (daya ingat)

Dengan memiliki daya ingat yang baik terhadap seorang tamu akan dapat mempererat hubungan dan daya tarik tamu terhadap hotel. Seseorang yang namanya disapa dengan hormat dan baik akan selalu merasa bangga dan akan menjadi pelanggan yang setia.

d. Honesty (kejujuran)

Kejujuran adalah kunci keberhasilan, bilaman seseorang itu sudah tidak jujur baik terhadap dirinya terlebih terhadap orang lain maka kelangsungan hubungan akan terhenti bahkan bias menimbulkan rasa tidak senang.

e. General Knowledge (pengetahuan umum)

Agar karyawan mampu mengimbangi pembicaraan dengan tamunya maka diperlukan pengetahuan umum yang memadai dan terutama sekali pengetahuan local, mengenal tempat/daerah dimana dia bekerja.

C. KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN HOTEL

Kesan pertama akan menentukan kelancaran terhadap proses suatu Hotel, selanjutnya ketika anda ingin berhubungan dengan orang lain. Dengan image positif, anda akan lebih mudah untuk meraih tujuan



yang ingin dicapai (jika ada). Misalnya, anda ingin mendapatkan sesuatu yang anda anggap penting dari seseorang. Dengan membangun image positif sejak awal, anda telah memegang kendali dari apa yang ingin anda lakukan. Selain itu dari kesan pertama, anda telah membuka peluang untuk mendapatkan penilaian yang baik dari tamu.

Kesan pertama adalah kesempatan pertama, yang terkadang merupakan satu-satunya kesempatan untuk memberi gambaran terhadap seseorang mengenai siapa diri kita, sesuatu yang biasanya melekat selamanya dan sulit diubah. Inilah salah satu alasan kenapa kesan pertama begitu penting dalam kaitannya dengan cara pandang orang lain terhadap kita, serta menjadi penentu apakah mereka ingin mengenal kita lebih jauh.

Kita boleh tidak percaya akan hal ini. Tetapi seperti itulah kenyataan yang sering terjadi. Untuk tahap awal, kita ibarat sebuah cermin bagi orang lain. Dengan bersikap baik (positif), peluang kita untuk mendapatkan hal-hal yang baik akan lebih besar. Walaupun mungkin terkadang tidak bersifat mutlak, tetapi tidak salah jika sebagian orang punya kecenderungan mengambil simpulan tentang kita pada kesan pertama. Kesan pertama yang terlanjur direkam oleh orang lain dan ternyata tidak sesuai dengan realitas kita yang sesungguhnya. Akhirnya akan menciptakan sebuah ungkapan seperti "oh, ternyata....". Mengingat pentingnya kesan pertama, maka kita pun perlu mempersiapkan sebaik mungkin ketika menciptakan kesan tersebut terhadap seseorang agar cerita yang kita tampilkan pun bernilai positif. Berikut panduan penampilan kesan pertama yang positif.

1. Senyum

Berikan senyuman tulus pada siapapun. Bukankah orang yang suka tersenyum akan lebih disukai dan disegani daripada

seorang yang memasang tampang seram bahkan tanpa ekspresi di sebuah pertemuan? Senyum mengandung empat makna, yakni kepercayaan diri, kebahagiaan, antusiasme, dan yang terpenting penerimaan. Orang yang tersenyum secara psikologis dianggap lebih memiliki kepercayaan diri.

2. Penampilan yang baik.

Penampilan adalah modal utama setiap orang. Penampilan yang baik merupakan cermin kepribadian yang baik pula. Perhatikan penampilan kita dari ujung rambut sampai ujung kaki dengan baik. Bukan dengan harus perlengkapan mahal tetapi bersih, rapi, sopan, dan serasi (sesuai lingkungan, profesi, bentuk badan maupun warna kulit kita, dan lain-lain).

3. Mengontrol posisi tubuh

Posisi tubuh tegak secara otomatis membuat seseorang terlihat lebih tinggi. Yang lebih penting lagi, sikap itu dapat memancarkan sikap percaya diri.

4. Melangkah dengan percaya diri

Melangkahlah penuh keyakinan dengan memancarkan kepercayaan diri. Berjalanlah secara tegak, dan tidak menyeret kaki.

5. Berjabat tangan

Berjabat tangan sebaiknya dilakukan secara singkat namun tegas. Cara ini akan membuat kita terkesan percaya terhadap apa yang kita lakukan. Hindari menjabat tangan terlalu lemas atau terlalu menggenggam kuat. Saat berjabat tangan, lengkapi senyum dan kontak mata. Berjabat tangan saat bertemu dan berpisah juga sangat penting untuk memberi kesan baik.

6. Memperhatikan

Perhatikan saat berbincang dengan lawan bicara. Buatlah kontak mata selama perbincangan. Jika kita sibuk



dengan beberapa pemikiran kita sendiri, maka itu akan terpancar di wajah kita. Jadi, cobalah focus dan perhatikan saat lawan bicara sedang berbicara.

Untuk bidang pelayanan jasa khususnya perhotelan kesan pertama-tama pelanggan atau tamu merupakan factor yang sangat penting dan menentukan kelangsungan dan kelanjutan bisnis perhotelan itu sendiri. Kesan pertama tamu dalam menerima fasilitas yang ada di hotel dimulai saat registrasi atau pendaftaran dan kesan pertama ini sangat penting seperti.

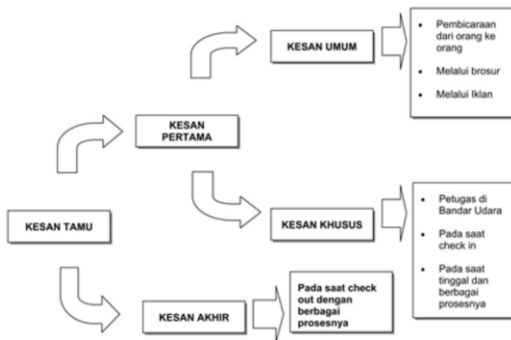
- a. Disambut dengan ucapan yang hangat dan tulus (tamu akan merespon positif dengan hal itu dan dengan respon yang positif dari tamu maka akan menunjang oprasional hotel, dan antusias untuk menginap di hotel juga semakin besar).
- b. Tamu diperlakukan dengan hormat, penuh perhatian dan kepedulian.
- c. Selalu berupaya memenuhi kebutuhan atau keinginan tamu dengan sebaik-baiknya.

Dan jika semua telah dilakukan maka tamu memiliki kesan yang baik terhadap hotel dan akan kembali lagi ke hotel tersebut. Dan apabila kita tidak memberikan kesan pertama yang baik, maka tamu tidak akan merasa antusias dalam menginap, dan mungkin malah banyak menemukan kesalahan-kesalahan. Di hotel apa saja yang menjadi sambutan hangat bagi tamu? Ini bervariasi, dimulai dari front desk atau kantor depan hotel. Petugas kantor depan hotel bukan hanya harus menjual kamar dan fasilitas hotel lainnya kepada tamu, tetapi ia juga harus mempunyai perasaan empathy/ peduli terhadap tamu, karena seorang petugas kantor depan tidak tahu apa saja yang telah dialami tamu sehingga membuat perasaannya marah, mungkin ada hal-hal yang tidak menyenangkan perasaan tamu

tersebut, mungkin saja tertekan oleh rasa frustrasi dari kegagalan keberangkatannya, kehilangan bagasi/ barang, tertekan akibat perjalanan jauh dan melewatkan jam makan. Dan di sinilah tugas seseorang kantor depan hotel yaitu membuat tamu merasa nyaman jauh dari kecemasan dan stres dengan pelayanan yang hangat, kepedulian dan pemahaman yang positif tentang tamu tersebut.

Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap. Untuk itu hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu. Kesan yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Tidak saja para karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu yang harus memberikan pelayanan yang baik, melainkan juga karyawan yang secara tidak langsung berhubungan dengan tamu juga harus memberi layanan yang sama.

Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap. Untuk itu hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu. Kesan (impression) yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Tidak saja para karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu yang harus memberikan pelayanan yang terbaik melainkan juga karyawan yang secara tidak langsung berhubungan dengan tamu juga harus memberikan pelayanan yang sama. Apabila anda mendatangi suatu tempat maka anda akan mempunyai kesan terhadap tempat yang anda datang. Demikian pula apabila anda memasuki sebuah hotel anda pasti akan memiliki kesan-kesan tersebut. Siklus Kesan Tamu Hotel (Guest Cycle) dapat dilihat pada gambar di bawah ini



Gambar 8.1 Guest cycle (Siklus kesan tamu hotel)

(Sumber <https://akomodasiperhotelan.files.wordpress.com/>)

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disampaikan bahwa kepuasan konsumen merupakan satu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen. Keputusan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang disarankan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Di dalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan konsumen adalah apabila konsumen tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut di waktu yang akan datang. Adapun beberapa pengertian keputusan konsumen menurut para peneliti adalah sebagai berikut:

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Jadi, keputusan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atau kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Sedangkan kepuasan menurut Kotler dan Armstrong (2001:9): keputusan konsumen adalah sejauh mana anggaran kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengatur dan memantau kepuasan pelanggannya dengan pelanggan perusahaan pesaing. Menurut Kotler yang dikutip dari Buku Total Quality Management ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104) yaitu:

1. Sistem keluhan dan sarana

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah

pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakann kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung positif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.



THE JAYAKARTA
YOGYAKARTA
HOTEL & SPA

" Well Located and Friendly Hotel "

Name of Hotel : The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa Date Check in : _____
 TO : General Manager
 Guest Name : _____ Room No. : _____

GUEST QUESTIONNAIRE : ATTITUDE ASSESSMENT

Instructions : Please tell us whether you agree, disagree, have no opinion, or are undecided about the following statements.

No	Statement	Agree	Disagree	No opinion/Undecided
1.	The receptionist who registered me was friendly and professional.			
2.	The room assigned to me was correct according to my request.			
3.	The bell person informed me of hotel services on the way to my room			
4.	My room was clean and completely furnished with towel, soap etc.			
5.	The hotel telephone operator was courteous in handling my wake-up call.			
6.	The housekeeping staff cleaned and supplied my room without disturbing me.			
7.	Room service was courteous and my order was delivered promptly.			
8.	The front desk staff was pleasant and efficient when I checked out.			
9.	The hotel staff thanked me for my stay and invited me to return.			
10.	I had a very satisfactory stay in the hotel and will return again.			
11.	Most staff called me by name.			

Comments about needed improvements : _____

Date : _____

Signature and Guest Name _____

Gambar 8.2 Guest Questionnaire
(Sumber : *Dokumen pribadi*)

2. Survey kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga

memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3. Belanja siluman (Ghost Shopping)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.

4. Analisa pelanggan yang hilang (Lost customer analysis)

Memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan factor kecil bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.



Banyak orang yang salah pemahaman bahwa Hotelier adalah sebuah profesi umum bagi orang yang bekerja di hotel. Sebenarnya Hotelier adalah orang-orang yang berada pada posisi eksekutif dalam sebuah hotel. Biasanya mereka adalah sekumpulan komisaris dan general manager. Hotelier biasanya menggunakan black jacket (jas hitam berdas) pada saat bekerja di area hotel, itulah yang membedakan mereka dengan staff hotel lainnya yang hanya menggunakan seragam hotel.

**JELAJAH INTERNET**

Mengelola Sumber Daya Manusia tidak mudah. Pasti selalu saja ada kendala atau permasalahan. Untuk mengatasi permasalahan terkait Sumber Daya Manusia, dapat dibuka link berikut ini:

<https://blog.eikontechnology.com/cara-mengatasi-masalah-sdm-di-perhotelan/>

**RANGKUMAN**

1. Kualifikasi bekerja di industri perhtelan.
Agar dapat berpenampilan dengan serasi, prima dan menarik maka perlu memperhatikan hal-hal berikut.
 - a. Penampilan fisik mulai dari tampilan rambut dan wajah
 - b. Pakaian
 - c. Sikap badan
 - d. Kepribadian yang baik.
2. Berdasarkan pemahaman keberadaan tamu tamu hotel, hotel merupakan industry pariwisata yang multi kompleks dan sangat sedikit kegiatan yang digantikan dengan mesin. Oleh karena itu hotel memerlukan tenaga kerja yang relatif banyak dibandingkan dengan sektor industri pariwisata lainnya. Sebagai suatu organisasi usaha, karyawan hotel juga terdiri dari berbagai kelompok dan tingkatan kedudukan dan jabatan. Maka untuk memudahkan pemahaman secara umum digambarkan beberapa kelompok karyawan hotel sesuai dengan kriterinya.
3. Peraturan perusahaan dibuat sedetil mungkin mencakup seluruh aspek hak dan kewajiban tenaga kerja dan pengusaha, meliputi hal-hal berikut.
 - a. Proses dan persyaratan rekrutmen tenaga kerja
 - b. Status tenaga kerja
 - c. Kompensasi dan benefit yang diberikan kepada tenaga kerja
 - d. Jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya
 - e. Pengembangan karir
 - f. Proses pengunduran diri tenaga kerja
4. Proses Rekrutmen tenaga kerja meliputi.
 - a. Pre rekrutmen
 - b. Rekrutmen proses
5. Status tenaga kerja dapat dikategorikan sebagai berikut.
 - a. Tenaga kerja tetap
 - b. Tenaga kerja konrak
 - c. Tenaga kerja harian lepas
 - d. Tenaga kerja sumber lain (out sourcing)



MATERI

INDUSTRI PERHOTELAN

6. Promosi karyawan yaitu perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan yang lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi.
7. Kesan pertama akan menentukan kelancaran terhadap proses, berikut penampilan kesan pertama yang positif.
 - a. Senyum
 - b. Penampilan baik
 - c. Mengontrol posisi tubuh
 - d. Melangkah dengan percaya diri
 - e. Berjabat tangan
8. Metode untuk memantau kepuasan pelanggan ada 4 yaitu sebagai berikut.
 - a. Sistem keluhan dan sarana media yang digunakan meliputi kotak saran, menyediakan karta komentar atau saluran telepon.
 - b. Survey kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui pos, telepon, maupun wawancara
 - c. Belanja siluman, dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan dan bersikap sebagai pelanggan
 - d. Analisa pelanggan yang hilang, yaitu dengan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli.

1. Bagaimana pre recruitment process dilaksanakan?
2. Bagaimana langkah-langkah pelaksanaan recruitment process?
3. Uraikan 4 status tenaga kerja!
4. Jelaskan syarat utama yang harus dipenuhi oleh calon karyawan hotel!
5. Apa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen?



REFLEKSI

Bacalah kembali tujuan pembelajaran mengenai Pengaruh Industri Perhotelan terhadap peningkatan sumber daya manusia yang tercantum di awal Bab 8. Manakah di antara tujuan-tujuan tersebut yang menurut anda belum tercapai? Diskusikan dengan teman dan guru pembimbing jika anda mengalami kesulitan mencapai tujuan pembelajaran tersebut.



PENILAIAN AKHIR

Soal Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan teliti

1. Hotel yang tidak berdiri sendiri merupakan hotel dengan ciri khasnya adalah hotel ini mempunyai hubungan dalam kepemilikan dan cara pengelolaannya dengan hotel dalam suatu kelompok jaringan disebut...
 - A. Independent hotel
 - B. Dependent hotel
 - C. Chain hotel
 - D. Franchise hotel
 - E. Referral
2. Hotel yang berada di bawah kepemilikan perusahaan lain atau merupakan unit



TUGAS MANDIRI

Carilah data kunjungan wisatawan ke Indonesia selama 5 tahun terakhir. Analisislah, perubahan data kunjungan dari tahun ke tahun. Presentasikan di depan kelas.



PENILAIAN HARIAN

Jawablah pertanyaan berikut ini dengan singkat dan jelas!



PENILAIAN AKHIR

INDUSTRI PERHOTELAN

- perusahaan disebut dengan ...
- A. Independent hotel
 - B. Management contract
 - C. Chain hotel
 - D. Franchise hotel
 - E. Parent company
3. Hotel yang memisahkan antara kepemilikan dengan pengelolaannya disebut dengan ...
- A. Independent hotel
 - B. Management contract
 - C. Chain hotel
 - D. Franchise system hotel
 - E. Parent company
4. Suatu bentuk kerjasama dalam hal pengelolaan, yang mana pemilik hotel mengelola hotelnya dengan memakai cara atau pola yang diciptakan serta dikembangkan oleh perusahaan atau hotel lainnya disebut ...
- A. Independent hotel
 - B. Management contract
 - C. Chain hotel
 - D. Franchise system hotel
 - E. Parent company
5. Pihak yang menjual atau meminjamkan hak dagangnya atau merk dagangnya serta sebuah sistem bisnis untuk menjalankan bisnis tersebut disebut dengan ...
- A. Franchisee
 - B. Franchisor
 - C. Franchise
 - D. Referral
 - E. Terwaralaba
6. Contoh hotel jaringan (chain hotel) yang dimiliki Indonesia adalah
- A. Aryaduta hotel
 - B. Intercontinental hotel
 - C. Santika hotel
 - D. Horison hotel
 - E. Kagum hotel
7. Berikut hal yang bukan keuntungan bergabung dengan chain hotel adalah ...
- A. nama yang sama
 - B. pemasaran yang terpadu
 - C. klausul wajib
 - D. pelayanan yang sama
 - E. fisik yang sama
8. Memiliki kesepakatan tentang pembayaran, berhak atas pasar, standar yang sudah mapan, adalah ciri-ciri sistem ...
- A. franchise
 - B. management contract
 - C. chain hotel
 - D. referral system
 - E. parent company
9. Pihak yang membayar royalti dan biaya lainnya yang dipersyaratkan oleh franchisor untuk dapat menggunakan merk dagangnya serta sistem bisnis yang dirancang oleh franchisor disebut ...
- A. referral
 - B. franchisor
 - C. management contract
 - D. franchise
 - E. franchisee
10. Pada sistem jaringan, setiap hotel memiliki nama yang sama, maka biaya yang akan dikenakan bagi pemilik hotel adalah ...
- A. biaya brand
 - B. biaya royalti
 - C. biaya brand dan pengelolaan
 - D. biaya pemasaran
 - E. biaya operasional
11. Istilah bagian-bagian hotel yang tidak bekerja langsung melayani tamu adalah ...
- A. human resources
 - B. back office
 - C. front office



PENILAIAN AKHIR

INDUSTRI PERHOTELAN

- D. back of the house
E. front of the house
12. Fasilitas hotel yang menyediakan layanan pesta perjamuan, baik untuk tamu yang menginap di hotel maupun yang tidak tinggal di hotel disebut...
- A. restaurant
B. arcade
C. banquete
D. drugstore
E. main dining room
13. Pengertian singkat dari struktur organisasi adalah...
- A. suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi
B. Gambaran alur pekerjaan dalam suatu organisasi
C. orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi
D. rincian tugas dan tanggung jawab pada bagian-bagian organisasi
E. gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi.
14. Berikut ini bukan merupakan fungsi atau kegunaan dari struktur dalam sebuah organisasi...
- A. kejelasan tanggung jawab
B. kejelasan struktur organisasi
C. kejelasan kedudukan
D. kejelasan mengenai jalur hubungan
E. kejelasan uraian tugas
15. Bagian hotel yang termasuk di dalam back of the house adalah...
- A. lobby
B. guest room
C. front office
D. restaurat
E. personalia
16. Bagian hotel yang termasuk di dalam front of the house adalah...
- A. lobby
B. guest room
C. front office
D. marketing
E. personalia
17. Berikut ini bukan merupakan tugas-tugas front office...
- A. penerimaan kedatangan dan keberangkatan tamu
B. penerimaan pemesanan kamar
C. membersihkan kamar
D. pelayanan informasi
E. penanganan barang-barang bawaan tamu
18. Pada hotel besar, program pengembangan atas sumber daya manusia dilaksanakan oleh bagian tersendiri yang disebut...
- A. Engineering department
B. Accounting department
C. Front office department
D. Marketing department
E. Training department
19. Bagian pembelian yang bertugas untuk melakukan atau menangani pengadaan barang-barang yang diperlukan oleh hotel adalah...
- A. Receptionist
B. Cashier
C. Storing
D. Receiving
E. Purchasing
20. Bagian yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya adalah...
- A. Receiving



PENILAIAN AKHIR

INDUSTRI PERHOTELAN

- B. Storing
 - C. Purchasing
 - D. Engineering
 - E. Maintenance
21. Berikut ini bukan merupakan tugas Uniformed service ...
- A. membantu kedatangan dan keberangkatan tamu
 - B. melakukan pencucian seragam karyawan hotel
 - C. menyimpan sementara barang-barang tamu
 - D. mengatur transportasi dan melayaniparkir kendaraan tamu
 - E. mengantar tamu ke kamar
22. Berikut ini bukan merupakan bagian tugas floor section ...
- A. memelihara kebersihan dan kerapian kamar-kamar tamu
 - B. Melakukan inventarisasi fasilitas kamar
 - C. melaporkan status hunia kamar
 - D. memelihara kebersihan dan kerapihan ruangan umum
 - E. menyediakan bahan-bahan yang diperlukan sehari-hari oleh tamu di dalam kamar atau guest supplies.
23. Bagian khusus yang melaksanakan pemeliharaan peralatan/perlengkapan yang digunakan oleh bagian Food and Beverage adalah ...
- A. Steward
 - B. Stewarding
 - C. Banquete
 - D. Pantry
 - E. Storing
24. Berikut ini bukan merupakan fungsi akuntansi di outlet penjualan ...
- A. menyimpan bon pembayaran atau bill
 - B. menyimpan dan menyampaikan laporan harian kasir
 - C. memelihara mesin dan peralatan dalam konsisi yang baik dan aman.
 - D. pengiriman bon tagihan tamu secara langsung kepada front office cahier
 - E. registrasi pembayaran tamu dan mengumpulkan pembayaran tamu
25. Kebersihan lobby, coridor, dan lounge adalah tanggung jawab bagian ...
- A. F & B
 - B. Gardener
 - C. Housekeeping
 - D. Engineering
 - E. Front office
26. Pengadaan tenaga kerja baru bagi setiap departemen yang ada di hotel, merupakan kerja sama dengan departemen ...
- A. Housekeeping
 - B. Accounting
 - C. Front office
 - D. HRD
 - E. F & B service
27. Sehari menjelang kedatangan tamu, maka laporan yang akan dikirim ke bagian F & B adalah ...
- A. laporan welcome fruit
 - B. laoran hunian kamar
 - C. perbaikan perabot
 - D. laporan keberangkatan tamu
 - E. laporan pembelian bahan
28. Bentuk kerja sama antara Front office dengan housekeeping adalah ...
- A. melaporkan status kamar
 - B. menjaga keamanan
 - C. menyediakan makanan
 - D. penyiapan fruit arrangement
 - E. pengadaan bahan makanan dan minuman
29. Yang pertama kali diberikan petugas front office kepada tamu yang datang ke hotel adalah ...



PENILAIAN AKHIR

INDUSTRI PERHOTELAN

- A. senyuman
 - B. informasi
 - C. brosur
 - D. bunga
 - E. welcome drink
30. Syarat untuk penetapan promosi jabatan adalah...
- A. pengalaman kerja, tingkat pendidikan, loyalitas, kejujuran, tanggung jawab, prestasi kerja
 - B. pengalaman kerja, tingkat pendidikan, royalitas, kejujuran, tanggung jawab, prestasi kerja
 - C. pengalaman kerja, tingkat pendidikan, loyalitas, kejujuran, tanggung jawab, empathy
 - D. enthusias, tingkat pendidikan, loyalitas, kejujuran, tanggung jawab, prestasi kerja
 - E. pengalaman kerja, tingkat pendidikan, loyalitas, kejujuran, tanggung jawab, ambisi.

mengenai materi pada satu semester ini, apakah masih ada materi yang belum dimengerti? Adakah yang masih ingin ditanyakan pada guru pengampu? Jika iya, diskusikan dengan teman maupun guru Anda. Sampaikan juga kekurangan atau kelebihan kegiatan pembelajaran selama satu semester ini kepada guru pengampu untuk perbaikan kegiatan pembelajaran ke depan.

Soal Essay

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan resort hotel, dan sebutkan macam-macam resort hotel!
2. Sebutkan dan jelaskan tipe hotel berdasarkan musim, berikan contohnya!
3. Jelaskan ciri-ciri hotel waralaba!
4. Jelaskan salah satu contoh hubungan kerjasama antar jabatan departemen berbeda dalam satu hotel!
5. Jelaskan apa yang dimaksud dengan lost customer analysis!



REFLEKSI

Setelah mempelajari bab kelima sampai kedelapan ini dan mengerjakan evaluasi semester genap, cobalah refleksi diri Anda



- Accommodation:** Akomodasi atau sarana penginapan, sarana penyediaan tempat bermalam, seperti hotel, losmen
- American Plan:** Satuan harga kamar yang sudah termasuk makan, lebih lanjut dibedakan menjadi 4 (empat) jenis termasuk : Full american plan (FAP), modified american plan (MAP), continental plan, bermuda plan (BP)
- Bungalow:** sejenis akomodasi yang berbentuk rumah, berlokasi di daerah pegunungan, yang disewakan untuk keluarga sebagai tempat peristirahatan pada waktu liburan
- City Hotel:** Hotel yang terletak di tengah kota besar, kebanyakan tamunya bertujuan untuk melakukan bisnis, seminar atau pertemuan
- Continental Plan:** Cara penentuan harga kamar, di mana harga yang tertera dalam daftar harga mencakup harga kamar dan sarapan pagi (breakfast)
- Drug store:** Toko kecil atau konter di dalam hotel yang menjual barang-barang keperluan sehari-hari seperti shampo, sabun, handuk, obat-obatan ringan, dll.
- European Hotel:** Harga kamar di hotel yang tertera di brosur hanya untuk kamar saja, tidak termasuk sarapan pagi (breakfast)
- Home stay:** Suatu jenis akomodasi yang berasal dari rumah-rumah rakyat yang sudah ditingkatkan fasilitas dan sarana, sehingga memenuhi syarat-syarat kesehatan yang disewakan kepada wisatawan.
- Hospitality:** Keramahtamahan
- Hospitality industry:** Industri perhotelan dan restoran
- Hospiz:** penginapan di pegunungan, terutama di daerah wilayah pegunungan Alpen
- Housekeeping Department:** Salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya
- Modified American Plan:** Cara pembayaran di hotel di mana harga yang dicantumkan sudah termasuk kamar dan dua kali makan, yaitu makan pagi dan makan siang atau makan malam, tergantung kesepakatan tamu dengan pihak hotel
- Resort hotel:** Hotel yang terletak di daerah tujuan wisata, seperti di pantai, di gunung, di tepi danau, di tebing curam, dll
- Ryokan:** Penginapan ala Jepang yang khas menurut adat istiadat negeri tersebut. Perlengkapannya disesuaikan benar-benar dengan tata cara kehidupan Jepang, seperti upacara minum teh, duduk bersimpul atau bersila di lantai, mengenakan kimono dan sebagainya.
- Sanatorium:** Tempat peristirahatan atau petirahan yang menyediakan penginapan dan hidangan makanan diet bagi wisatawan-wisatawan yang menderita penyakit tertentu



- Anggraini, Yeti Dian, dkk. 2016. Industri Perhotelan. Malang: PT Latif Kitto Mahesa.
- Dimiyati, as, 1989. Pengetahuan Dasar Perhotelan. Semarang: CV Desire Sanan.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Marlina, Erna. 2016. Industri Perhotelan Klas X. Jakarta: Yudhistira.
- . 2018. Industri Perhotelan Klas XI. Jakarta: Yudhistira.
- Noviati. 2017. Industri Perhotelan. Yogyakarta: Penerbit Indoeduka.
- Suhite S, Richard. 1997. Hotel Management. Surabaya: SMIP UNTAG 45.
- Suwithi, Ni Wayan dkk. 2008. Akomodasi Perhotelan. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional RI.
- . 2013. Industri Perhotelan Kelas X Semester 1, Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- . 2013. Industri Perhotelan Kelas X Semester 2. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Soenarno, Adi. 2006. Front Office Management. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sulastiyono, Agus. 1999. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Manajemen (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 1997. Study Kelayakan Bisnis (Edisi Ketiga). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti, Oka A. 2008. Ekonomi Pariwisata : Introduksi, Informasi dan Implementasi. Jakarta: Penerbit Kompas
- <https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/25/struktur-organisasi/>
- <https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/25/struktur-organisasi/>
- <https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/25/struktur-organisasi/>
- <https://akomodasiperhotelan.files.wordpress.com/2012/05/siklus-kesan-tamu.jpg>
- <http://balibenoa.holidayinnresorts.com/best-accommodation-bali>
- <https://bangunankuno.files.wordpress.com/2012/08/hotel-majapahit-surabaya-1.jpg>
- <https://blog.danabijak.com/3-hotel-bersejarah-di-jakarta/>
- <https://candi-baru-hotel.business.site/#gallery>
- <http://elokrisma.blogspot.com/2015/05/jenis-hotel.html>
- <https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel>
- https://en.wikipedia.org/wiki/Midland_Hotel,_Manchester
- <https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel#Types>
- <http://floatinglodges.com/>
- <http://furnizing.com/article/eksotisnya-hotel-gantung-skyldodge-tertinggi-di-dunia-ada-di-purwakarta-jawa-barat>
- <http://grandsahidjaya.com/dining/solo-lounge>
- <http://grandsahidjaya.com/dining/andrawina-restaurant>
- <https://hotel-management.binus.ac.id/2016/08/01/jenis-hotel-dan-konsep-unik-hotel/>
- <http://hoteltentrem.com/service/executive-lounge/>
- https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel_des_Indes
- https://id.wikipedia.org/wiki/Prima_Grand_Preanger
- <http://renaissance-hotels.marriott.com/renaissance-phoenix->



DAFTAR PUSTAKA

INDUSTRI PERHOTELAN

- [downtown-hotel](#)
<http://jakarta.108jakarta.com/2012/09/hotel-der-nederlanden>
<http://retsu69.blogspot.com/2012/12/hotel-dibya-puri-semarang-indah-namun.html>
<https://sanatorium-cegielski.pl>
<http://satwikaproperty.com/apartemen-taman-melati-jogja>
<https://scroll.in/magazine/834487/a-night-at-indias-first-capsule-hotel-shows-that-mumbais-space-crunch-is-now-a-hospitality-fad>
<http://shepherdsmotel.com>
http://sriwijayahotel.com/?page_id=25
<http://travelling.bisnis.com>
<http://travel.kompas.com>
<https://travel.tempo.co>
<https://tourtoba.com/listing/carolina-cottage>
<https://travel.kompas.com/read/2018/08/02/121500527/sepotong-sejarah-hotel-indonesia-dibangun-karena-asian-games>
<https://travel.tempo.co/read/1139099/pertumbuhan-pariwisata-indonesia-peringkat-9-di-dunia>
<https://waldorfastoria3.hilton.com/en/hotels/china/waldorf-astoria-beijing-BJSWAWA/gallery/index.html>
<https://www.aman.com/resorts/amankila>
<https://www.amoma.com/hotel-hilton-makkah-convention-hotel-472315/en>
<https://www.aerowisatahotels.com/hotel/prama-grand-preanger>
<http://www.bluemountaincabins.com.au/index.php?pageid=1852>
<https://www.booking.com/hotel/it/camelia-di-foresterie-magnolia.id.html>
<https://www.boekjebungalow.nl/nl/accommodatie-beelden/oostenrijk/steiermark/st-georgen-ob-murau/bungalow>
<https://www.booking.com/hotel/jp/minshukutakizawa.id.html>
<http://www.diveworldwide.com/accommodation/misool-eco-resort>
<https://www.dvcrequest.com/beach-club-villas.asp>
<https://www.extendedstayamerica.com/hotels/tx/dallas/market-center>
<https://www.google.com/search?q=ravine+hotel+panchgani&safe>
<http://www.grandinabalibeach.com/dining.php>
<http://www.homestay-dieng.com/2017/12/homestay-palaldieng.html>
<http://www.hotelsalak.co.id/>
<https://www.innagroup.co.id/hotel/grandinabalibeach>
<http://www.investor.co.id>
<https://www.idntimes.com/travel/destination/andi-aris/10-hotel-dengan-kolam-renang-terbaik-di-jakarta-1/full>
<https://www.kaskus.co.id/thread/59f3cf985a51637e3e8b4567/daftar-hotel-chain-international-terbesar-dan-tersebar-di-dunia/>
<http://www.kurumba.com/>
<https://www.legoland.com.my/legoland-hotel/hotel/>
<http://www.pt-sakura.com/2013/08>
<https://www.maya-boutique-hotel.ch/page-gallerie-photos/>
<https://www.marriott.com/hotels/travel/jogsi-sheraton-mustika-yogyakarta-resort-and-spa/>
<https://www.linkedin.com/pulse/sejarah-hotel-martono-tikjanto>
https://www.pegipegi.com/hotel/bandung/the-green-forest-resort-bandung-918388/?errorNotification=no_inventory
<https://www.pinterest.com/pin/80079699598232069/>
<https://www.quirkyaccom.com/beckham-creek-cave-lodge>



DAFTAR PUSTAKA

INDUSTRI PERHOTELAN

<https://www.traveloka.com/en/hotel/indonesia/danau-toba-international-cottage-parapat>

http://www.royalambarrukmo.com/en/facilities.html#item-91_cat-0

http://www.royalambarrukmo.com/en/facilities.html#item-101_cat-0

<http://www.savoyhomann-hotel.com/>

<https://www.swiss-belhotel.com/eng/b/hotel-ciputra-worldsurabaya/meeting/meeting-rooms>

https://www.holidays.co.uk/property.html?id=3060_ST

https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g293916-d301411-Reviews-Mandarin_Oriental_BangkokBangkok.html#photos;aggregationId=101&albumId=101&filter=7&ff=343924763

https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g155033-d184516-Reviews-Hotel_de_Glace-Quebec_City_Quebec.html

<https://www.dakatour.com/lokasi-dan-harga-sky-lodge-hotel-purwakarta-hotel-gantung-unik-pertama-di-indonesia.html>

<https://www.google.com/travel/hotels/Thailand/place/>

<https://www.jumeirah.com/en/hotels-resorts/dubai/burj-al-arab/>

<https://www.treehugger.com/travel/in-albania-750000-bunkers-converted-into-hotels-cottages-and-bars-with-gorgeous-views.html>

https://www.tripadvisor.co.za/LocationPhotoDirectLink-g293919-d1228597-i87639367Diamond_Beach_HotelPattaya-Chonburi_Province.html

<https://www.youtube.com/watch?v=Oe27KbiY9rc>

<https://www.vizts.com/hydropolis-dubai-underwater-hotel/>

<https://voyage.yachtsourcing.com/sailboats/>

[prana/?gclid=CjwKCAiAyMHhBRBIEiwAkGN6fJL_zSAy1z5Ekds9L4vGhRJDWufESZBut9pwY6H5YM9PtBMYY34iGB0CLMMQAvD_BwE](https://www.prima.com/?gclid=CjwKCAiAyMHhBRBIEiwAkGN6fJL_zSAy1z5Ekds9L4vGhRJDWufESZBut9pwY6H5YM9PtBMYY34iGB0CLMMQAvD_BwE)

<https://waldorfastoria3.hilton.com/en/hotels/uae/waldorf-astoria-dubai-palm-jumeirah-DXBPDWA/gallery/index.html>

<http://widyamitra.net/sejarah/hotel-du-pavillon-sisi-lain-sejarah-hotel-dibya-puri/>

<http://en.wikipedia.org/>

<http://pariwisatadanteknologi.blogspot.com/2010/05/jenis-jenis-akomodasi-pariwisata.html>

www.agoda.com/id-id/hoshinoya-tokyo/hotel/tokyo-jp.html

www.booking.com/hotel/at/arlberg-hospiz.de.html

www.marriot.com



DAFTAR GAMBAR



DAFTAR TABEL

INDUSTRI PERHOTELAN



CURRICULUM VITAE

INDUSTRI PERHOTELAN

Nama Lengkap : Elviani Tyaswening, S.Pd,
M.MPar, M.Pd.

Telepon /HP : 081328827294

Email : elvianityaswening@yahoo.com

Akun Facebook: Elviani Tyaswening

Alamat Kantor : Jln. Kenari no 4 Semaki
Umbulharjo, Yogyakarta

Kompetensi Keahlian : Perhotelan

Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir)

1. Guru Perhotelan SMKN 6 Yogyakarta

-



Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar

1. S1 PKK/Tata Boga IKIP Yogyakarta Lulus tahun 1994

2. S2 Manajemen Pariwisata STIEPARI Semarang Lulus tahun 2011

3. S2 Manajemen Pendidikan Universitas Sarjana Wiyata Yogyakarta Lulus 2016

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

-

Informasi Lain dari Penulis

Tinggal di Yogyakarta, Lahir di Sleman, 22 Januari 1968, Sekolah Dasar di lalui di SD Negeri Tunggaljiwo 2 Caturtunggal Depok Sleman. Jenjang SMP di lalui di SMN II IKIP Yogyakarta Tahun 1983 melanjutkan ke SMTKN (Sekolah Menengah Teknologi Kerumahtanggaan Negeri) Yogyakarta Jurusan Tata Boga. Tahun 1987 melanjutkan kuliah di Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga / Tata Boga FPTK IKIP Yogyakarta. Lulus S1 tahun 1994, kemudian menikah dengan Drs. Mochamad Djoemari dan dikaruniai 3 putri yaitu Rizca Nur Afivtya Puteri, Ghina Afiftya Fadhillah dan Elviera Afiftya R F. Setahun setelah lulus S1 diterima bekerja sebagai guru PNS di SMKK N (Sekolah Menengah Kesejahteraan Keluarga Negeri) Yogyakarta Bidang Tata Boga yang saat ini berganti nama menjadi SMKN 6 Yogyakarta. Sejak tahun 2006 sampai saat ini diberi tugas mengajar Akomodasi Perhotelan di sekolah yang sama. Tahun 2011 berhasil menyelesaikan studi S2 Manajemen Pariwisata di STIEPARI (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Pariwisata Indonesia) di Semarang. Tahun 2016 berhasil menyelesaikan studi S2 bidang Manajemen Pendidikan di Universitas Sarjanawiyata Yogyakarta. Aktif di organisasi profesi guru MGMP Akomodasi Perhotelan Daerah Istimewa Yogyakarta dan sebagai Asesor di LSP Pariwisata Yogyakarta.