

Hospitality Industry

UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

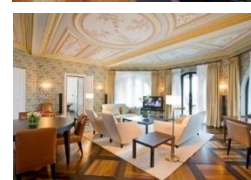
Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Hospitality Industry



Hesti Purwaningrum S.ST.Par., M.M.
Moch Nur Syamsu, S.Pt., M.Par., CHE.



PENERBIT
INSAN CENDEKIA MANDIRI
Publisher of educational books

Hospitality Industry

**Hesti Purwaningrum S.ST.Par., M.M.
Moch Nur Syamsu, S.Pt., M.Par., CHE.**

Editor :
Siti Jamalul Insani

Desain Cover :
Mifta Ardila

Sumber :
www.insancendekiamandiri.co.id

Tata Letak :
Siti Jamalul Insani

Proofreader :
Tim ICM

Ukuran :
viii, 102 hlm., Uk: 14,8x21 cm

ISBN :
978-623-6977-67-5

Cetakan Pertama :
Januari 2021

Hak Cipta 2021, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2021 by ICM Publisher
All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT INSAN CENDEKIA MANDIRI
(Grup Penerbitan CV INSAN CENDEKIA MANDIRI)

Jl. Kapalo Koto, No.8, Selayo, Kubung, Solok
Sumatra Barat – Indonesia 27361
HP/WA: 0813-7272-5118
Website: www.insancendekiamandiri.co.id
www.insancendekiamandiri.com
E-mail: penerbitbic@gmail.com

Prakata



Saat ini industri perhotelan terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, terlebih lagi dengan majunya sektor industri pariwisata di berbagai negara. Berbagai macam jenis dan bentuk hotel bermunculan sebagai bentuk penyediaan akomodasi yang mendukung kegiatan pariwisata.

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang menawarkan jasa pelayanan. Jasa pelayanan yang diberikan berupa jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta segala fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang diberikan kepada para tamu. Industri perhotelan juga menjadi salah satu penunjang dalam peningkatan kunjungan wisatawan di suatu daerah. Semakin banyak jumlah hotel yang ada tentunya akan memberikan kemudahan para wisatawan dalam memilih hotel yang sesuai dengan kebutuhannya. Persaingan di dalam industri perhotelan yang semakin ketat telah memberikan efek positif bagi manajemen hotel. Sebuah hotel tentunya akan melakukan perbaikan-perbaikan baik dari segi fasilitas ataupun manajemen agar nantinya dapat memberikan pelayanan prima kepada para tamu. Hotel saat ini tidak hanya menawarkan layanan penginapan, tetapi juga dituntut untuk memiliki *value added* dalam fasilitas dan juga layanan.

Penerbitan buku ***Hospitality Industry*** ini merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan tersedianya materi pembelajaran mengenai industri perhotelan dalam dunia pariwisata. Buku ini

diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pembaca tentang dasar-dasar pengetahuan industri perhotelan.

Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dalam proses penyelesaian buku ini. Kepada seluruh tim Insan Cendekia Mandiri yang telah melakukan proses penerbitan, penulis haturkan terima kasih. Penulis menanti kritik dan saran konstruktif untuk perbaikan dan peningkatan pada masa mendatang. Semoga buku ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang industri perhotelan.



Daftar Isi



Prakata__v

Daftar isi__vii

01 Industri Perhotelan__1

- A. Pengertian Pariwisata__3
- B. Pengertian Hotel__9
- C. Karakteristik Hotel__11
- D. Fungsi Hotel__13
- E. Peran Industri Perhotelan di Sektor Pariwisata dan Ekonomi__14

02 Sejarah Perhotelan__19

- A. Sejarah Perhotelan Internasional__21
- B. Sejarah Perhotelan Nasional__28

03 Klasifikasi Perhotelan__33

- A. Klasifikasi Hotel berdasarkan Kelas__35
- B. Klasifikasi Hotel berdasarkan Ukuran__49
- C. Klasifikasi Hotel berdasarkan Plan__49
- D. Klasifikasi Hotel berdasarkan Lokasi__51
- E. Klasifikasi Hotel berdasarkan Area__55
- F. Klasifikasi Hotel berdasarkan Kriteria Jenis Tamu__57
- G. Klasifikasi Hotel berdasarkan Aktivitas Tamu__58
- H. Klasifikasi Hotel berdasarkan Kelas Lamanya Tamu Menginap__62
- I. Klasifikasi Hotel berdasarkan Aspek Bentuk Bangunan__63
- J. Klasifikasi Hotel berdasarkan Wujud Fisik__64
- K. Klasifikasi Hotel berdasarkan Status Kepemilikan__65

04 Struktur Organisasi Hotel__71

- A. Pengertian dan Fungsi dari Struktur Organisasi__73
- B. Departemen dalam Sebuah Hotel__78
- C. *Job Description* Staf Hotel pada Umumnya__84

Daftar Pustaka__97

Tentang Penulis__101



01

Industri Perhotelan

PENDAHULUAN

Industri perhotelan dan pariwisata memiliki hubungan yang saling berkaitan. Industri perhotelan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan pembangunan sektor pariwisata. Dapat dikatakan, industri perhotelan merupakan tolak ukur dari perkembangan dan keberhasilan dalam mempromosikan pariwisata di suatu daerah. Para wisatawan yang berkunjung tentunya akan membutuhkan tempat untuk beristirahat dan melepas lelah. Di sinilah peran industri perhotelan dibutuhkan.

A. PENGERTIAN PARIWISATA

Pariwisata adalah kegiatan perjalanan dari satu daerah ke daerah lain dalam kurun waktu tertentu yang dilakukan oleh seseorang atau kumpulan orang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “*pariwisata*” memiliki arti “yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi; pelancongan; turisme”. Menurut *World Tourism Organization*, pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan dan tinggal di suatu daerah di luar lingkungan kesehariannya. Berikut pengertian pariwisata menurut para ahli:

1. Menurut Koen Meyer (2009), pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya.
2. Menurut James J. Spillane (1982), pariwisata adalah suatu kegiatan untuk melakukan perjalanan yang tujuannya untuk memperoleh kepuasan, kenikmatan, pengetahuan, kesehatan, istirahat, menjalankan tugas, berziarah, dan tujuan lainnya.

3. Menurut Herman V. Schulard (dalam Yoeti, 1996), pariwisata adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan perekonomian secara langsung berhubungan dengan masuknya orang-orang asing melalui jalur lalu lintas di suatu negara, kota, dan daerah tertentu.
4. Sinaga (2010), pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata.
5. Menurut Hans Buchli (dalam Suwena dan Widyatmaja), pariwisata adalah peralihan tempat yang sifatnya sementara dari seseorang atau beberapa orang dengan maksud mendapatkan pelayanan yang diperuntukkan bagi seseorang itu oleh lembaga-lembaga yang digunakan untuk maksud tertentu.
6. Suwanto (1997), pariwisata ialah suatu proses kepergian sementara dari seseorang menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya, karena suatu alasan dan bukan untuk menghasilkan uang.
7. Damanik dan Weber menyebutkan bahwa pariwisata adalah fenomena pergerakan manusia, barang atau jasa yang sangat kompleks.

Pariwisata internasional maupun nasional kini telah berkembang dengan pesat. Hal tersebut dapat dilihat dari tingginya jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan. Perkembangan tersebut tentunya didukung oleh unsur-unsur yang ada dalam industri pariwisata. Adapun unsur-unsurnya adalah sebagai berikut:

1. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat tinggal sementara bagi wisatawan pelaku perjalanan. Akomodasi dapat berupa hotel, *cottage inn*, *guest house*, *homestay* dan lain-lain.



Sumber: freepik.com

2. Jasa Boga dan Restoran

Jasa boga dan restoran merupakan salah satu unsur pariwisata yang bergerak dalam bidang *food and beverage*. Beberapa wisatawan melakukan perjalanan wisata untuk menjelajah dunia kuliner suatu daerah. Biasanya wisata ini disebut sebagai wisata kuliner. Salah satu daerah yang menjadi destinasi wisata kuliner adalah kota Yogyakarta. Dengan beragam menu makanan khas Yogyakarta, banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung. Selain itu, daerah wisata dengan industri makanan dan minuman yang beragam dan khas dapat dijadikan sebagai buah tangan khas daerah tersebut.

Salah satu kawasan wisata kuliner gudeg di Yogyakarta



Sumber: incommevent.com

3. Transportasi

Transportasi sangat dibutuhkan oleh wisatawan untuk dapat mengakses lokasi-lokasi yang akan mereka tuju. Kelengkapan transportasi darat, udara, dan laut tentunya dapat mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan ke suatu daerah.



Sumber: freepik.com

4. Tempat Penukaran Uang

Tempat penukaran mata uang asing atau yang sering disebut *Money Changer* merupakan salah satu unsur pariwisata yang penting, mengingat para wisatawan asing yang membawa mata uang dari negara asalnya. Kini perusahaan-perusahaan *money changer* telah banyak tersedia di kota-kota besar atau di daerah sekitar tempat wisata. Sumber (pixabay.com)



Sumber: pixabay.com



02

Sejarah Perhotelan

PENDAHULUAN

Hotel pada awalnya lebih dikenal sebagai penyewaan kamar untuk orang yang sedang melakukan perjalanan. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, berbagai macam jenis dan bentuk hotel dengan fasilitas pendukung yang beragam bermunculan. Terlebih lagi dengan majunya sektor industri pariwisata di berbagai negara. Sama halnya dengan industri perhotelan di Indonesia. Daerah-daerah dengan tujuan wisata akan lebih banyak memiliki jumlah dan jenis hotel.

A. SEJARAH PERHOTELAN INTERNASIONAL

Perhotelan telah ada sejak tahun 3000 sebelum masehi, pada masa itu penginapan lebih dikenal dengan nama "*inn*". *Inn* adalah rumah pribadi yang di dalamnya terdapat beberapa kamar untuk disewakan kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan membutuhkan istirahat. Penginapan ini sangatlah sederhana, fasilitas yang diberikan pun sangat sederhana.

Kata "hotel" berasal dari bahasa Perancis "*hostel*" yang juga diambil dari bahasa Latin "*Hospes*". Kata "hotel" digunakan sejak abad ke-18 di London, Inggris untuk sebuah penginapan bernama Hotel Garni. Hotel Garni adalah tempat tinggal atau menginap dengan sistem penyewaan harian, mingguan atau bulanan.

Sebutan hotel sendiri baru mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum menggunakan kata "hotel", masyarakat Inggris sendiri juga menyebutnya sebagai *inn* yang memiliki arti usaha menyewakan sebagian rumahnya kepada orang yang memerlukan kamar untuk menginap.

Seiring dengan perkembangannya, *inn* tidak hanya memberikan tempat beristirahat saja namun juga menyediakan

bak air untuk mandi, menyediakan makanan dan minuman secara sederhana.



Sumber: liputan6.com

Pada masa Revolusi Industri di Inggris tahun 1750-1790, terjadi perubahan sistem perdagangan dan ekonomi dunia. Pada tahun-tahun ini telah ditemukan banyak mesin untuk mendukung kegiatan produksi. Revolusi industri telah mengubah sistem produksi rumah tangga menjadi sistem produksi pabrikan dengan mengandalkan mesin-mesin. Persaingan bisnis yang semakin tinggi mendorong para pelaku bisnis untuk melakukan perjalanan dari satu daerah ke daerah lain sebagai upaya ekspansi bisnis. Hal tersebut membuat peningkatan kebutuhan akan *inn* atau tempat menginap dan beristirahat sebelum melanjutkan perjalanan. *Inn* tertua di Inggris ada sejak tahun 1129 di kota Canteburry.

Setelah Inggris, perkembangan industri perhotelan mulai memasuki Amerika Serikat, tepatnya di kota New York. Tak lama setelah revolusi industri di Inggris, tepatnya pada tahun 1794 sebuah hotel bernama *City Hotel* telah didirikan di New York. Hotel yang memiliki jumlah kamar sebanyak 73 kamar telah berhasil menjadi pelopor hotel di Amerika Serikat. Seiring dengan

pertumbuhan ekonomi, banyak bermunculan hotel baru di Amerika Serikat.

Pada tahun 1829 dibangun hotel "*The Tremont House*" yang dianggap sebagai salah satu hotel modern pertama yang ada di Amerika Serikat. *The Tremont House* atau sering juga disebut Hotel Tremont menawarkan pilihan penginapan kamar tipe *single* dan *double* dengan fasilitas kamar toilet dan kamar mandi di dalam. Tak hanya itu, mereka juga memberikan kunci dan air minum di setiap kamar. Pelayanan *bellboy* pun telah diterapkan serta menawarkan masakan Perancis sebagai menu di hotel ini. *The Tremont House* menetapkan standar untuk akomodasi mewah dan menjadi model bagi banyak hotel yang dibangun di kota-kota besar saat ini.

The Tremont House Hotel pada tahun 1929



Sumber: wikipedia.org

The Tremont House juga merupakan hotel pertama yang melakukan pengelolaan manajemen dengan profesional. Seluruh karyawan hotel yang bekerja telah melalui seleksi dan pelatihan sebagai upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada

tamunya. Keberhasilan *The Tremont House* telah memberikan efek positif terhadap industri perhotelan di Amerika. Banyak hotel yang mulai beroperasi dan saling bersaing dalam pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Pada awal abad ke-20, industri perhotelan mulai mengalami perubahan. Hotel-hotel yang muncul tak lagi selalu mewah dan mahal. Saat itu mulai diperkenalkan hotel kelas menengah yang sederhana dan tidak semahal hotel mewah untuk dapat disingahi para pengusaha ataupun wisatawan.

Ellswort M. Statler adalah seorang tokoh dalam industri perhotelan. Statler memberikan ide tentang penyediaan cermin dan koran pagi di kamar hotel sebagai tambahan fasilitas untuk tamu. Penyediaan fasilitas tambahan tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada tamu. Pada tahun-tahun berikutnya, hotel-hotel di seluruh dunia menjadikan hotel milik Statler sebagai salah satu contoh dan panduan dalam membangun dan mengoperasikan hotel.

Industri perhotelan dunia terus mengalami kemajuan dari tahun ke tahun. Hotel-hotel mulai terbagi berdasarkan lokasi dan pengguna hotel yaitu *city hotel* dan *resort hotel*. *City hotel* merupakan hotel yang terletak di pusat kota yang lebih sering digunakan oleh pengusaha ketika sedang melakukan kegiatan bisnis. Sedangkan *resort hotel* adalah hotel yang terletak dengan lokasi wisata atau alam.

Pada tahun 1950, persaingan industri perhotelan di Eropa dan Amerika semakin ketat. Peningkatan manajemen dan upaya promosi penjualan gencar dilakukan oleh para pemilik hotel. Pemilik hotel mulai berinisiatif untuk mengadakan pelatihan dan pendidikan di bidang perhotelan untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan staf hotel mereka. Organisasi *professional* di bidang perhotelan mulai terbentuk dan membuat beberapa aturan ataupun standar suatu hotel.

Berikut sejarah hotel dunia yang ditulis oleh Oka A. Yoeti (2001):

1. Sejarah perhotelan ada sejak Mariam akan melahirkan Nabi Isa.
2. Rumah penginapan yang disebut "*mansiones*" dibangun pada masa Kerajaan Romawi. *Mansiones* dibangun di sepanjang jalan raya utama dan jarak masing-masing bangunan sekitar 40 km.
3. Pada abad pertengahan, sesuai dengan peraturan keagamaan di Eropa didirikan tempat menginap di sepanjang jalan yang dilalui orang.
4. Pada masa perang salib terjadi, banyak dibangun tempat-tempat istirahat/menginap yang diperuntukkan para prajurit dan juga penziarah yang sedang berkunjung ke tanah suci.
5. Pada tahun 1800-1900 terdapat hotel yang dibangun bersebelahan dengan salon, bar dan restoran. Kemudian muncul hotel dengan standar yang lebih baik di Inggris, Perancis, Swiss dan Amerika Serikat.
6. Pada tahun 1762, ketika revolusi hotel terjadi di Amerika Serikat, berdirilah sebuah mansion yang bernama *De Lancey*. Mansion tersebut tepatnya dibangun di Kota New York. Kemudian mansion ini berubah menjadi sebuah hotel dan berganti nama yaitu *Queens Head Tavern*. Kini *Queens Head Tavern* telah menjadi *Fraunces Tavern Museum* sebagai museum tentang budaya dan sejarah Kolonial Amerika. Selain itu kini juga menjadi *Fraunces Tavern Restaurant & Bar* yang menyajikan makanan dan minuman khas Amerika.



03

Klasifikasi Perhotelan

PENDAHULUAN

Industri perhotelan terus berkembang diiringi dengan majunya sektor teknologi dan sektor industri pariwisata. Sebagai salah satu unsur pariwisata, sebuah hotel akan memberikan fasilitas dan layanan yang dapat memberikan kepuasan para tamu sehingga dapat meningkatkan kunjungan para wisatawan baik domestik ataupun internasional. Dengan adanya fasilitas dan sistem pelayanan yang berbeda di tiap hotel, maka dibuatlah klasifikasi hotel berdasarkan faktor-faktor tertentu seperti jumlah kamar, luas kamar, tipe kamar dan lain lain. Dengan adanya sertifikasi usaha hotel diharapkan hotel-hotel yang ada di Indonesia dapat memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, kemudahan dan pelestarian lingkungan hidup. Selain itu juga untuk menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu.

Untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu, kini tipe-tipe hotel semakin beragam. Sebuah hotel dapat masuk ke dalam beberapa kelompok tipe hotel. Tipe hotel ditentukan berdasarkan lokasi, bentuk bangunan hotel, tingkat layanan, tema hotel, lama menginap, target pasar dan masih banyak lagi.

A. KLASIFIKASI HOTEL BERDASARKAN KELAS

Setiap kali kita membahas tentang hotel pasti tidak akan pernah terlepas dari kata “bintang”. Bintang dalam dunia perhotelan digunakan oleh para pengunjung atau tamu sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas sebuah hotel. Bintang akan diberikan kepada sebuah hotel apabila telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Semakin banyak jumlah

bintang yang didapat oleh hotel tersebut maka fasilitas dan pelayanan yang diberikan akan semakin beragam dan baik. Adapun kriteria yang menjadi dasar penilaian hotel berbintang adalah sebagai berikut:

1. Fisik
 - a. Jumlah kamar yang dimiliki baik kamar standar ataupun *suite*.
 - b. Ukuran kamar tamu dan ruangan lainnya yang ada di hotel.
 - c. Fasilitas di ruangan kamar tamu seperti kamar mandi, mini dapur, ruang tamu dan lain-lain.
 - d. Kualitas bangunan hotel baik dalam segi keamanan atau keindahan.

2. Operasional
 - a. Adanya struktur organisasi yang jelas.
 - b. Tenaga kerja yang memiliki keahlian dan pendidikan sesuai dengan departemen di hotek tersebut.

3. Pelayanan
 - a. Ramah, sopan, rapi dan seluruh karyawan menggunakan seragam.
 - b. Jumlah jam pelayanan untuk tamu.

Untuk mengatur pengklasifikasian dan sertifikasi usaha hotel, pemerintah Pusat dalam hal ini melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia mengeluarkan peraturan perundang-undangan yaitu PM.53/hm.001/MPEK/2013, tentang Sertifikasi Usaha Hotel. Sertifikasi Usaha Hotel merupakan rumusan kualifikasi usaha hotel dan atau penggolongan kelas usaha hotel yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel. Sebelumnya sertifikasi

usaha hotel baik klasifikasi atau re-klasifikasi dilakukan oleh PHRI, namun sekarang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) yang bersifat independen. Berikut uraian dari criteria hotel berbintang:

1. Hotel Melati

Hotel melati merupakan hotel dengan jumlah kamar kurang dari 15 kamar. Ini merupakan hotel sederhana yang biasanya dikelola sendiri oleh pemiliknya.

2. Hotel Bintang Satu

Harga kamar hotel bintang satu relatif lebih murah dan berlokasi tidak jauh dari pusat kota ataupun wisata. Hotel kelas ini biasanya dikelola sendiri oleh pemiliknya. Walau fasilitas yang diberikan cukup sederhana, hotel kelas ini menjadi incaran para wisatawan yang sedang pergi berlibur. Minimum jumlah kamar tipe standar sebanyak 15 kamar dengan luas kamar minimum 20 m² dengan kamar mandi di dalam. Pada beberapa hotel bintang satu, terdapat fasilitas *meeting room* dengan kapasitas kecil.

Hotel Bintang Satu: Hotel Orlen di Yogyakarta





Sumber: www.pegipegi.com

3. Hotel Bintang Dua

Hotel bintang dua memiliki fasilitas yang lebih lengkap dari hotel bintang satu. Hal tersebut tentu saja akan mempengaruhi harga kamar. Hotel ini minimal memiliki 20 kamar tipe standar dengan luas minimum 22 m². Selain itu juga memiliki kamar tipe *suite* minimal 1 kamar dengan luas minimum 44m². Memiliki fasilitas kamar mandi, telepon, AC, wifi dan juga televisi di dalam kamar. Bangunan hotel dilengkapi fasilitas *lobby* sebagai tempat menerima tamu, *meeting room* berkapasitas kecil dan sarana rekreasi.

Hotel Bintang Dua: Fave Hotel di Bandung



Sumber: www.traveloka.com

Hotel Bintang Dua: POP! Hotel di Semarang



Sumber: <https://www.pophotels.com/>

4. Hotel Bintang Tiga

Hotel bintang tiga akan memberikan kenyamanan para tamu ketika menginap. Fasilitas yang diberikan cukup lengkap seperti kamar mandi, wifi, telepon, televisi, dan AC di dalam kamar. Bangunan hotel dilengkapi dengan *lobby*, restoran & bar yang dikelola oleh hotel, sarana olahraga, *meeting room*, sarana rekreasi dan *valet parking*. Jumlah minimum kamar tipe standar sebanyak 30 kamar dengan luas kamar minimum 24 m². Sedangkan jumlah minimum kamar tipe *suite* sebanyak 2 kamar dengan luas minimum 48 m².

Hotel Bintang Tiga: Tjokro Style Yogyakarta Hotel



Sumber: <https://www.tjokrostyle.com/>



04

Struktur Organisasi Hotel

PENDAHULUAN

Sebuah perusahaan membutuhkan struktur organisasi untuk dapat menjalankan strategi perusahaannya dengan efektif dan efisien. Penyusunan struktur organisasi tidak hanya dibutuhkan di perusahaan besar, tetapi juga di perusahaan kecil. Dengan adanya struktur organisasi, kita akan mengetahui bagaimana departemen-departemen yang ada di dalam perusahaan saling berkoordinasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Struktur organisasi membantu pembagian tugas dan tanggungjawab masing-masing departemen, sehingga tidak ada tumpang tindih dalam wewenang dan tanggung jawab departemen ataupun perorangan.

A. PENGERTIAN DAN FUNGSI DARI STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi adalah gambaran alur atau susunan dan hubungan antara unit/departemen/bagian yang ada pada suatu organisasi/perusahaan. Struktur organisasi akan menggambarkan kedudukan, hak, kewajiban dan fungsi masing-masing departemen dalam perusahaan.



Sumber: freepik.com

Menurut Robbins dan Coulter (2007:284), struktur organisasi adalah kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan.

Menurut Hasibuan (2004:128), struktur organisasi menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Menurut Jones (1995), struktur organisasi adalah sistem formal dari aturan dan tugas serta hubungan otoritas yang mengawasi bagaimana anggota organisasi bekerja sama dan menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Siswanto (2005:85), struktur organisasi menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang beraneka ragam yang dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja.



Sumber: freepik.com

Fungsi dari adanya struktur organisasi dalam sebuah perusahaan yaitu:

1. Memberikan Kejelasan Tanggungjawab

Setiap departemen dan staf yang ada di dalamnya tentu harus bertanggung jawab kepada perusahaan yang telah memberikan wewenang. Segala laporan, data, dan rencana harus dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya struktur organisasi, setiap individu akan menyadari atas wewenang dan tanggungjawab dari pekerjaannya.

2. Memberikan Kejelasan Kedudukan dan *Job Description*

Dengan adanya struktur organisasi, staf dari suatu departemen akan lebih memahami posisi mereka dalam suatu perusahaan. Hal ini akan mempermudah dalam melakukan koordinasi dengan departemen lain dan menghindari adanya kesalahpahaman.

Struktur organisasi juga memberikan kejelasan mengenai uraian tugas pokok departemen dan staf yang ada di dalamnya. Uraian tugas pokok ini akan membantu pimpinan untuk melakukan pengawasan dan pengendalian. Mereka akan lebih fokus pada pekerjaan utamanya sehingga *output* atau laporan yang dihasilkan akan lebih maksimal.

3. Dapat Kurangi Konflik Internal

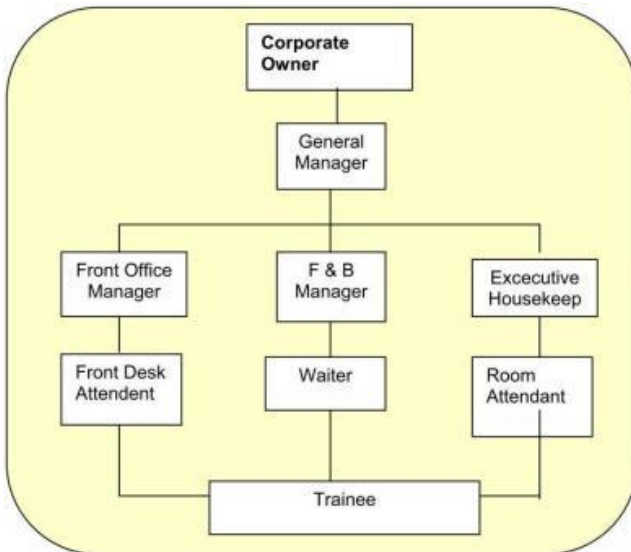
Pada beberapa kasus, konflik internal dalam perusahaan sering kali disebabkan oleh struktur organisasi yang tidak dibentuk dengan jelas. Akibatnya tidak ada kejelasan pembagian tugas dan wewenang, sehingga menjadi tumpang tindih dan saling melempar tanggung jawab.

4. Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan

Karyawan akan menjadi termotivasi dengan adanya jenjang karir. Struktur organisasi akan membentuk kedudukan atasan dan bawahan. Karyawan yang berawal dari seorang staf biasa dapat menjadi supervisor ataupun manajer dengan persyaratan yang ditentukan oleh perusahaan.

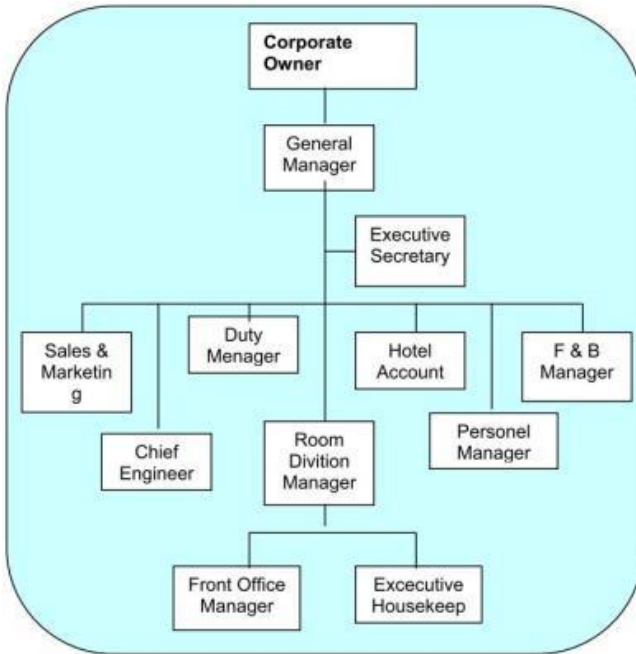
Hotel merupakan salah satu bidang usaha yang melibatkan banyak tenaga kerja dan departemen di dalamnya. Oleh karena itu, struktur organisasi dibutuhkan agar dapat mengoperasikan hotel sesuai dengan standar. Berikut ini adalah struktur organisasi dalam suatu hotel:

Struktur Organisasi Hotel Kecil



Sumber: <https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/25/struktur-organisasi/>

Struktur Organisasi Hotel Menengah



Sumber: <https://akomodasihotelan.wordpress.com/2012/06/25/struktur-organisasi/>

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Bejo, Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- BPS. 2020. *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2019*. Jakarta: BPS.
- Charles E. Steadmon, Michael L. Kasavana. 1988. *Educational Institute of the American Hotel & Motel Association*.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2004. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayes, David K., dan Ninemeier, Jack D. 2009. *Human Resource Management in Hospitality Industry*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Karyono, Hari. 1997. *Kepariwisataaan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Philip, John E.Bowen, James C.Makens. 2006. *Marketing for Hospitality and Tourism*. USA: Person Education International.

- Mangukwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Robbins, S dan Coulter, M. 2007. *Manajemen Edisi Kedelapan*. Jakarta: PT Indeks.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sastrohadiwiryono, Siswanto B. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sihite, Richard. 2000. *Hotel Management*. Surabaya: SIC.
- SK Dirjen Pariwisata No : Kep14/U/II/1988 tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel.
- SK Menteri Perhubungan No. PM.10/PW. 301/Pdb-77 tentang Usaha dan Klasifikasi Hotel.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiarto, Endang dan Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

- Suwena, Widyatmaja. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Pustaka Larasan.
- Suwithi, Ni Wayan. 2013. *Industri Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Wikipedia. (2020, 11 Agustus). Grand Inna Malioboro. Diakses pada 1 September 2020, dari https://id.wikipedia.org/wiki/Grand_Inna_Malioboro.
- Wikipedia. (2020, 9 Agustus). Hotel des Indes (Batavia). Diakses pada 1 September 2020, dari [https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel_des_Indes_\(Batavia\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel_des_Indes_(Batavia)).
- Wikipedia. (2020, 26 Agustus). Waldorf-Astoria (1893-1929). Diakses pada 31 Agustus 2020, dari [https://en.wikipedia.org/wiki/Waldorf%E2%80%93Astoria_\(1893%E2%80%931929\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Waldorf%E2%80%93Astoria_(1893%E2%80%931929)).
- Yoeti, Oka A. 1998. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, Oka A. 2001. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: Penerbit Gramedia.

BIODATA PENULIS



Hesti Purwaningrum, S.ST.Par., M.M. lahir di Yogyakarta, 27 Januari 1986. Meraih gelar Sarjana Pariwisata (S.ST. Par.) dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA pada tahun 2010 dan melanjutkan Program Pascasarjana Magister Manajemen Pariwisata (S2) di STIEPARI Semarang pada tahun 2015. Saat ini Penulis menjabat sebagai dosen tetap di STiPRAM Yogyakarta, mengampu mata kuliah Hospitality Quality Assurance. Pernah menjadi Guru Jurusan Perhotelan di SMK Karya Rini Yogyakarta, mengampu mata pelajaran Housekeeping, Food and Beverage, Komunikasi Industri Pariwisata, dan Industri Perhotelan. Adapun buku yang telah dihasilkan yaitu “Food & Beverage: Pengetahuan Dasar Restoran” yang diterbitkan pada Maret 2020 . Penulis dapat dihubungi melalui email: hestipurwaningrum27@gmail.com.



Moch Nur Syamsu, S.Pt., M.Par., CHE., lahir di Magelang, 06 Maret 1968, setelah lulus Sarjana Peternakan di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta di tahun 1995, penulis meraih gelar Magister Pariwisata dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang di tahun 2009, dan saat ini sedang menepuh S3 di Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Sejak tahun 1995 penulis berkecimpung di bidang Pendidikan Komputer pada Lembaga Pendidikan Komputer “NOESA RAMA” Yogyakarta, kemudian di bidang Tour and Travel Haji dan Umroh,

sejak tahun 2001 hingga saat ini, selain di kedua bidang tersebut, sejak 2001 hingga sekarang penulis berkecimpung di bidang akademis sebagai dosen mata kuliah Customer Culture dan Hospitality Quality Assurance. Saat ini penulis menjabat sebagai Kepala Program Studi S1 Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta.