



# HOTEL INTRODUCTION

D3 PERHOTELAN

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo  
Yogyakarta



DI SUSUN OLEH:

Deni Dwi Ananti, M.Par

# MODUL AJAR

# HOTEL INTRODUCTION



# Definition of hotel

SK. Menparpostel No. Km. 34 / NK 103 / MPPT. 87 )



A hotel is a type of accommodation that uses part or all of the building to provide other services of commercial, commercially administered food, drinking, and other services.



*Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan / penginapan, makan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial*

# Hotel Definition

(SK. Menteri Perhubungan No. 241 / II / 1970 ).



Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya di dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat comfort dan bertujuan komersial dalam jasa tersebut

Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan professional disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

# Hotels classifications

Hotel plan :

European plan hotels (EP) hotel with fixed rates applied to room sales only

Continental plan hotels (CP) hotel with fixed rate applied to room and breakfast

Modified American plan hotels (MAP) : hotel with fixed rates and two meals

Full American Plan (FAP) : hotel with fixed rates applied to room rates and 3 meals



# How do you know about your Guest needs



To create & looking for :

Leisure : Kesenangan dalam waktu senggang Relaksasi dan rekreasi  
(relaxation & recreation)

Entertainment: Hiburan

Diversion of mind : Pengalihan perhatian

Healthy : Kesehatan

Got a new practical knowledge: Mendapat pengetahuan praktis baru

# The needs of your customers :

Needs a warm welcome : Kebutuhan untuk disambut baik

Needs on time services: Kebutuhan pelayanan tepat waktu

Needs feel comfortable :Kebutuhan merasa nyaman  
Needs excellent services : Kebutuhan pelayanan prima

Needs to understand: Kebutuhan untuk dimengerti

Needs help : Kebutuhan utk mendptkan pertolongan  
Needs to be important : Kebutuhan untuk merasa penting

Needs to be appreciated : Kebutuhan utk dihargai

Needs to be recognized and remembered :  
Kebutuhan untuk diakui dan diingat

Needs to be respect: Kebutuhan akan respek





# **Tipe Kamar Hotel**

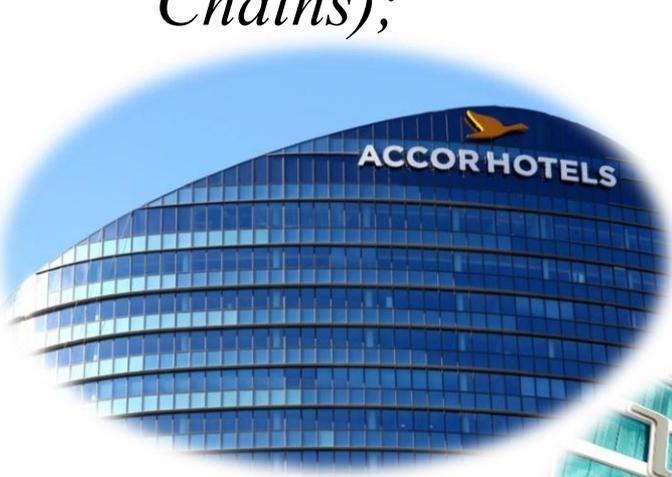
**(Berdasarkan Luas & Kualitas Fasilitasnya)**



- Standard Room
  - Superior Room
  - Deluxe Room
  - Suite Room
    - Junior Suite
    - Executive Suite
    - President Suite
  - Penthouse
- *Bath Room*
  - *Bed*
  - *Cupboard*
  - *Dressing Table*
  - *Luggage Rack*
  - *Telephone*
  - *Television*
  - *Stationaries*
  - *Amenities*
  - *Mini Bar*

# Pengelolaan Hotel

1. Hotel yang dikelola secara Independen.
2. Jaringan Hotel Nasional (*National Hotel Chains*);
3. Jaringan Hotel Internasional (*International Hotel Chains*);



# Jaringan Hotel Nasional

- **Santika Group**
  - (Santika Premier, Santika Hotel, Amaris Hotel)
- **Aston International**
  - (Grand Aston, Aston Hotel, Neo, Quest Hotel, Fave Hotel, Alana Hotel, Harper)
- **Dafam Hotels**
  - (Grand Dafam, Dafam Hotel, Vio Hotel, Hotel Marlin)
- **Tauzia**
  - (Preference, Harris Hotels & Resort, Yellow, Pop Hotel)
- **HIN (Hotel Indonesia Natour)**
- **Kagum Group**
- **Sahid Group**
- **Metropolitan Golden Management (MGM)**
  - (Horizon Hotel, @Home Hotel)
- **dll**

# Jaringan Hotel Internasional

## *(International Hotel Chains)*

- **InterContinental Hotels Group**

- (InterContinental Hotels & Resorts, Crowne Plaza & Resorts, Hotel Indigo, Holiday Inn Hotels & Resorts, Holiday Inn Express, Staybridge Suites, Candlewood Suites). 646.679 rooms, 100 countries, 4.400 Hotels.

- **Wyndham Worldwide**

- (Super 8, Day Inn, Ramada, Wyndham Hotels & Resorts, Baymont Inn & Suite, Wingate Inn, Travelodge, Howard Johnson, AmeriHost Inn, Khights Inn, Villager Lodge, Hawthorn Suites, Microtel Inns & Suites) 597.674 rooms, 66 countries, 7.160 Hotels

- **Marriot International**

- (Marriot Hotels & Resorts, JW Marriot Hotel & Resorts, Renaissance Hotel & Resorts< Courtyard, Residence Inn, Fairfield Inn, Marriot Conference Centers, Town Place Suites, Spring Hill Suites, Ritz-Carlton), 595.461 rooms, 70 countries, 3.500 hotels.

- **Hilton Hotels Corporation**

- (Concard, Double Tree, Embassy Suites, Hampton Hotels, Hilton, Hilton Garden Inn, Homewood Suites, Scandic, Wardorf Astoria Collection), 585.060 rooms, 81 countiers, 3.600 hotels.

- **Choice Hotels International**

- (Comfort Inn, Comfort Suites, Quality, Sleep Inn, Clarion, Cambria Suites, MainStay Suites, Econo Lodge, Rodeway Inn, Suburban Extnded Stay Hotel, Ascend),487.410 rooms, 35 countries,6.00 Hotels.

- **Accor**

- (Sofitel, Red Roof Inn, Motel 6, Studio 6, Novotel, Suite Hotel, Ibis, Etap, Formule 1, Orbis, Pullman, M Gallery, All Season Hotels), 475.433 rooms, 90 countries, 4.000 hotels.

- **Best Western International**

- (Best Western International Hotel) 308.447 rooms, 80 countries, 4.000 Hotels

- **Starwood Hotels & Resort Worldwide**

- (St. Regis, The Luxury Collection, Sheraton, Westin, Four Point by Sheraton, Element, Le Meridien, W Hotels, Aloft), 308.447 rooms, 80 countries, 4.000 hotels.

- **Carlson Hospitality Worldwide**

- (Regent Hotels & resorts, Radisson Hotels & resorts, Park Plaza Hotel & Resorts, Country Inns & Suites by Carlson, Park Inn Hotels), 159.129 rooms, 77 countries, 938 hotels.

- **Global Hyatt Corporation**

- (Hyatt Hotels & Resorts, Hyatt Place, Summerfield Suites, Park Hyatt, Grand Hyatt, Hyatt Regency) 134.296 rooms, 45 countries, 434 hotels.

# 4 Important Factors in HOTEL operation

- Environment/lingkungan (fasilitas, pendukung, suasana/ atmosfeer, memadahi)
- Product /produk yg dikelola (smart & friendly ; the first, the best & the one)
- Employee /SDM (inovation & value creation; competence, professional : tau, mau, mampu)
- Management (sustainable growth, operation excellent, low energy & high performance )



# Hotel Departement

01

**Executive  
Office**

**Accounting**

**Sales  
&  
Marketing**

**Human  
Resource  
Departement**



02

**Front  
Office**

**Food &  
Beverage  
Departement**

**Housekeeping**

**Engineering**

# Hotel's Products

01

**Room**

**Restourant  
/ Food /  
Meal**

**Beverage / Lounge /  
Bar / Pub**



02

**Banquet**

**Business  
Center**

**Other Fasilitas  
: Spa, Gym,  
Swimming  
pool**

# HOTEL DEPARTEMENT

Acc Dept

FO Dept

HR Dept

S&M Dept

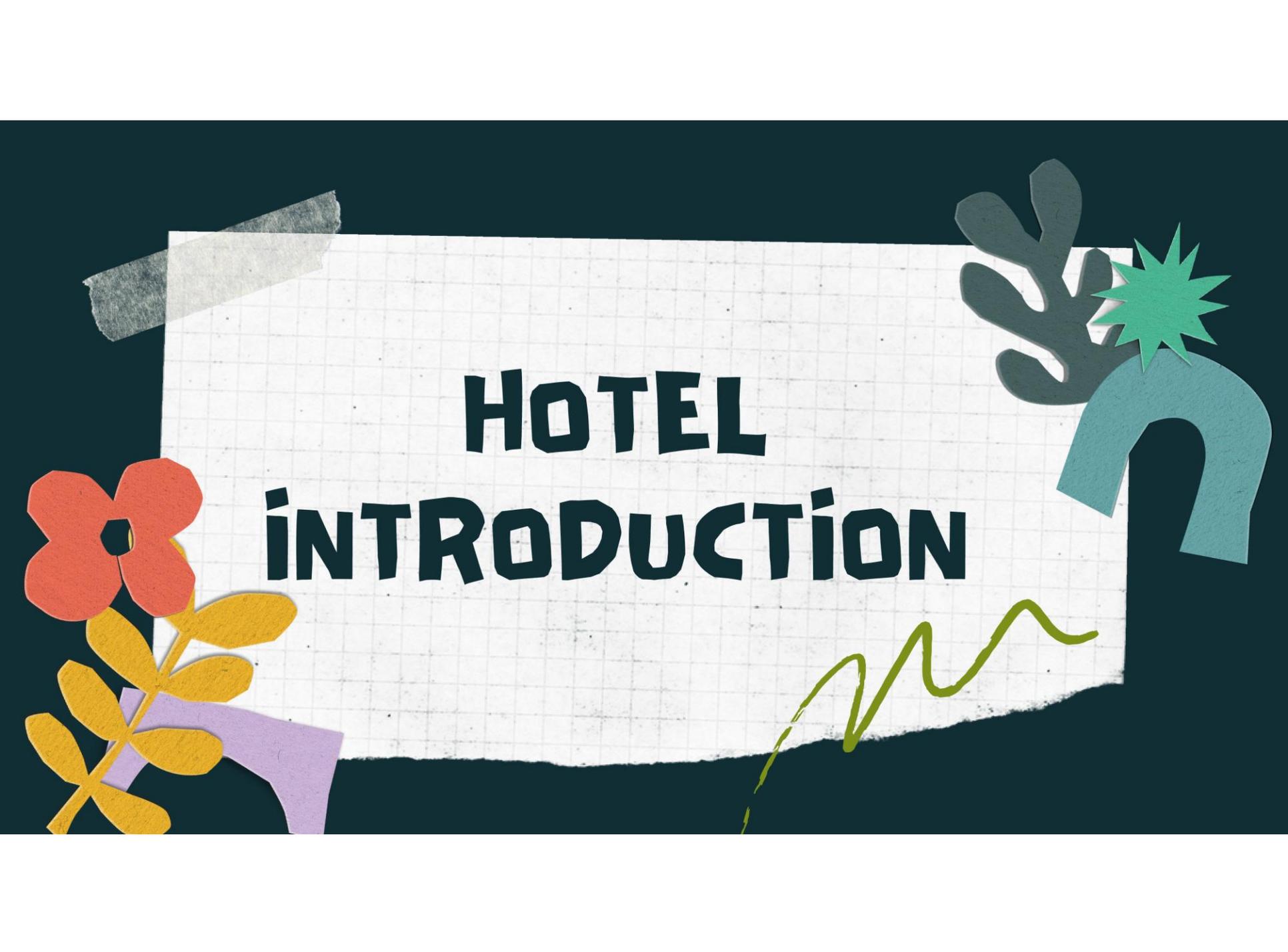
FB Dept

HK Dept

Eng. Dept



*Terima Kasih*



**HOTEL**  
**INTRODUCTION**

The image features a central white grid-patterned paper with the text 'HOTEL INTRODUCTION' in bold, black, sans-serif font. The paper is mounted on a dark blue background with various paper cutouts: a grey torn paper strip at the top left, a red flower with yellow leaves and a purple stem on the left, a dark grey handprint and a teal archway with a green starburst on the right, and a green wavy line at the bottom right.

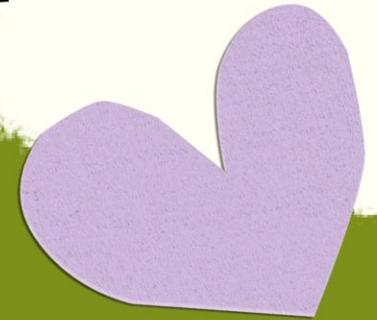
# ROOM !!

The sales of rooms contributes approximately 50% or more to the total revenue of the hotel.

Penjualan kamar berkontribusi sekitar 50% atau lebih dari total pendapatan



# TYPE of ROOM



# SINGLE ROOM

A room which has  
single room facility



# TWIN ROOM

A room which has two single beds separated by a center table



# DOUBLE ROOM

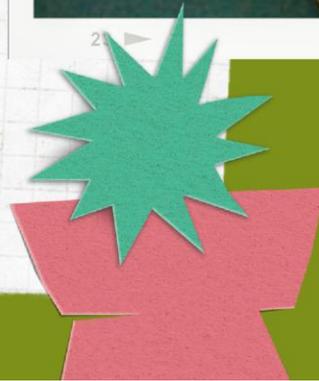
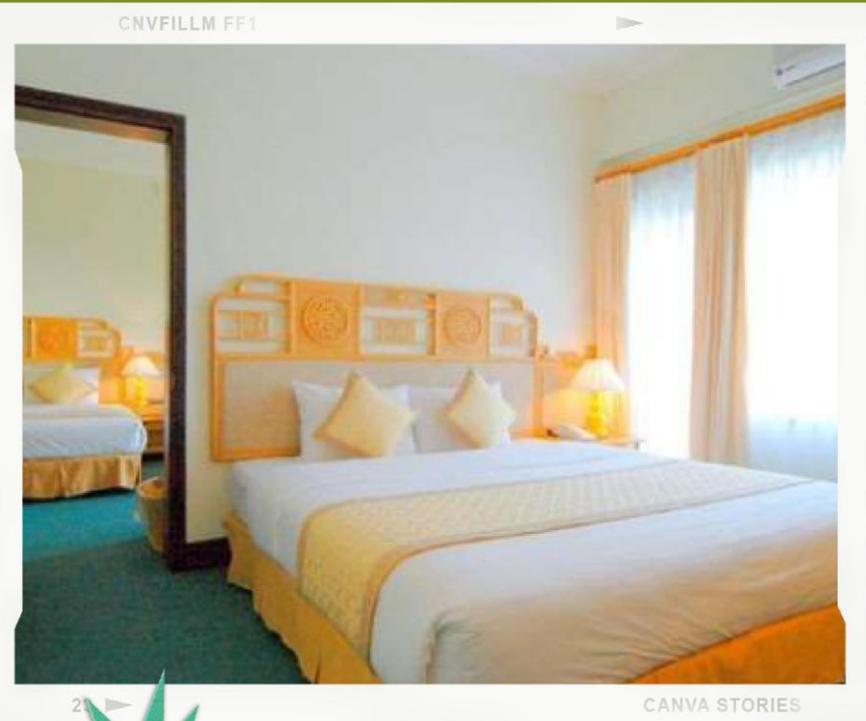
A room which  
has double bed  
facility





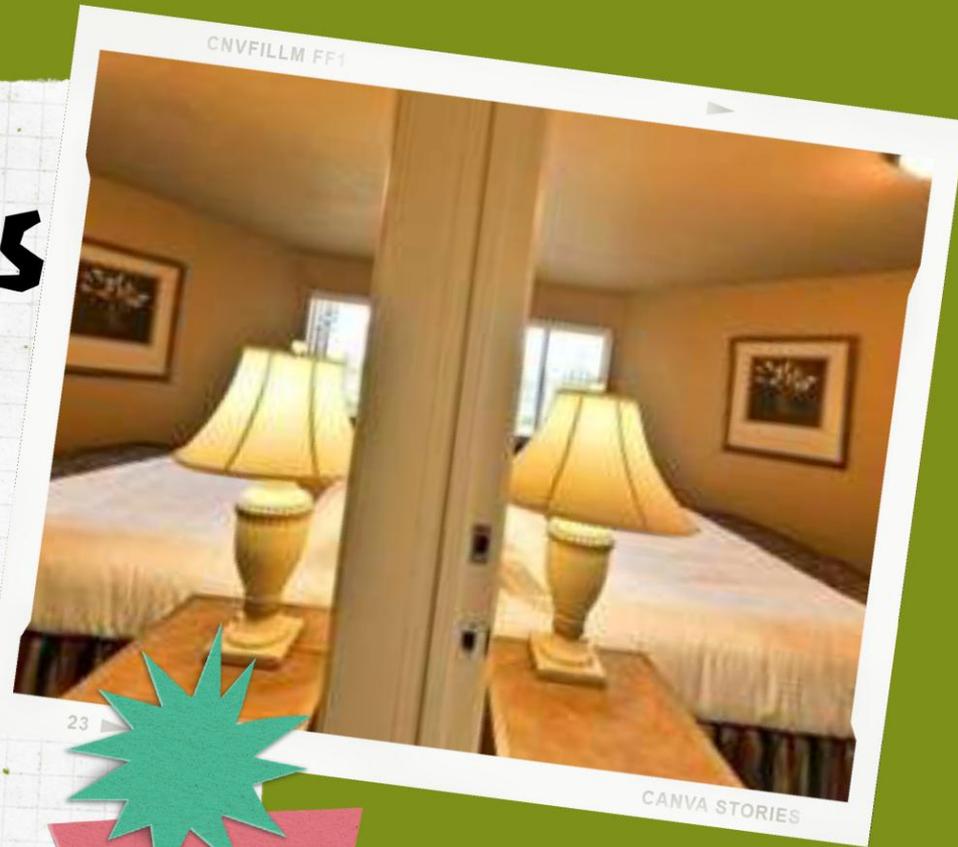
# INTERCONNECTING ROOMS

Two rooms which  
shares a common  
door, mostly used  
by  
families.



# ADJOINING ROOMS

Two rooms shared  
by a common wall  
mostly preferred  
by  
groups





# HOLLYWOOD TWIN ROOMS

A room which has  
two single beds but  
shares a common  
headboard



# DUPLEX ROOMS

A room which is  
been spread on  
two floors  
connected by  
an internal  
staircase



# CABANA ROOMS

A room which is near a water body or the pool area

biasanya kamar ini lokasinya berada di Kawasan pantai atau kolam renang



# LANAI ROOMS

A room which oversees a scenic beauty for example, garden, landscape or waterfall

Kamar yang memiliki balkon atau teras. Kamar ini berlokasi menghadap kebun atau kolam



# Studio Rooms

A room with sofa cum bed facility

jenis kamar hotel yang memiliki fasilitas seperti tempat duduk atau ruang tamu yang terpisah dengan ruang tidur. Dua ruangan ini terpisah oleh pemisah kecil seperti tembok atau lemari besar





# EFFICIENCY ROOMS

A room with a  
kitchen facility



# SUITE ROOMS

A room comprises of  
two or more bedroom,  
a living  
area and a dining area

suite room merupakan  
tipe kamar hotel dengan  
fasilitas yang sangat  
lengkap





**TERIMA KASIH**

# **Hotel berdasarkan Jenis-jenis atau Tipe tamu**



# Family Hotel

Hotel yang tamu menginapnya sebagian besar terdiri dari keluarga



# Business Hotel

adalah Hotel yang terletak di dekat distrik bisnis negara / wilayah tempat mereka berada. Mereka fokus terutama pada pengusaha, karena tamunya sebagian besar adalah orang-orang yang sedang melakukan kegiatan bisnis atau usaha, tidak menyediakan terlalu banyak ruang keluarga. Mereka pasti akan menyediakan internet yang bagus. Sebagian besar dari mereka juga menawarkan ruang konferensi dan sebagainya.



# Transits Hotel

Hotel yang sebagian besar dari tamunya adalah orang-orang yang akan melanjutkan perjalanan yang cukup jauh (hotel ini hanya untuk tempat persinggahan sementara saja saat melakukan perjalanan).



# Cure Hotel or Thermal Hotel

Hotel yang sebagian besar tamunya sedang dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

Salah satu contoh *cure hotel* adalah Arya Duta di Sulawesi Utara, di mana hotel ini memiliki akses yang dapat langsung terhubung dengan Rumah Sakit Siloam



# Convention Hotel

Bangunan besar yang dirancang untuk mengadakan konvensi, di mana individu dan kelompok berkumpul untuk mempromosikan dan berbagi kepentingan bersama. Pusat konvensi biasanya menawarkan luas lantai yang cukup untuk menampung beberapa ribu peserta dan juga berfungsi menyediakan fasilitas, layanan dan kemudahan akomodasi yang disesuaikan dengan karakter para pelaku konvensi.



# Boutique Hotel

Hotel dengan desain unik dan biasanya berukuran kecil  
Hotel yang mewah, walaupun belum tentu memiliki kamar yang banyak  
Hotel yang menggambarkan desain unik dan berbeda dari hotel pada umumnya





obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszi

спасибо

Grazie

Thank  
you

mauruuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos



# **TYPE dan JENIS AKOMODASI**

A photograph of a grand, ornate hotel lobby. The space features high ceilings with exposed wooden beams, classical columns, and decorative lighting. The floor is highly reflective, mirroring the lights and architecture. The overall atmosphere is one of luxury and elegance.

# HOTEL

---

Hotel adalah jenis akomodasi yang di kelola secara komersial dan professional disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan, penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya.

# City Hotel

Hotel yang lokasinya berada di perkotaan, biasanya hotel ini ditujukan untuk masyarakat yang bertujuan untuk tinggal sementara atau tinggal dalam jangka waktu yang relatif pendek, city hotel sering disebut dengan transit hotel sebab sering dihuni oleh pelaku bisnis



# Motel

yaitu singkatan dari Motor Hotel yang lokasinya berada di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya ataupun dengan lokasi lainnya, bisa juga dipinggir jalan raya dekat dengan batas kota besar. Motel ditujukan untuk tempat istirahat sementara bagi orang yang melakukan perjalanan yang cukup jauh dengan menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi umum. Karena itu motel selalu menyediakan garasi untuk kendaraan-kendaraan pribadi.



# APARTEMENT

Jenis akomodasi yang disewakan untuk umum dengan jangka waktu tinggal cukup lama, misalnya sebulan ataupun 6 bulan atau bahkan lebih.

Apartement ini difasilitasi dengan sarana prasarana alat kebutuhan rumah tangga, seperti misalnya ruang tamu, dapur, ruang makan walupun sangat terbatas.



# BUNGALOW

---

Penginapan jenis ini biasanya berupa bangunan berbentuk rumah-rumah yang berlokasi jauh dari pusat keramaian, biasanya di daerah pegunungan yang menawarkan keindahan alam dan suasana yang sejuk. Harganya cukup terjangkau apalagi jika disewa beramai-ramai.



# COTTAGE

Penginapan jenis ini mirip dengan villa ataupun Bungalow namun biasanya berupa bangunan seperti pondok atau rumah kecil yang terpisah-pisah dan sederhana. Lokasinya juga biasanya di daerah dekat pantai dan danau yang mengandalkan pemandangan alam. Harga cenderung sesuai lokasi dan fasilitas yang disediakan.



# HEALTH SPA HOTEL

---

Sebuah hotel yang menawarkan fasilitas tambahan berupa perawatan dan penyembuhan penyakit tertentu, tempat berolah raga dan kebugaran tubuh, serta fasilitas untuk berkreasi lainnya.



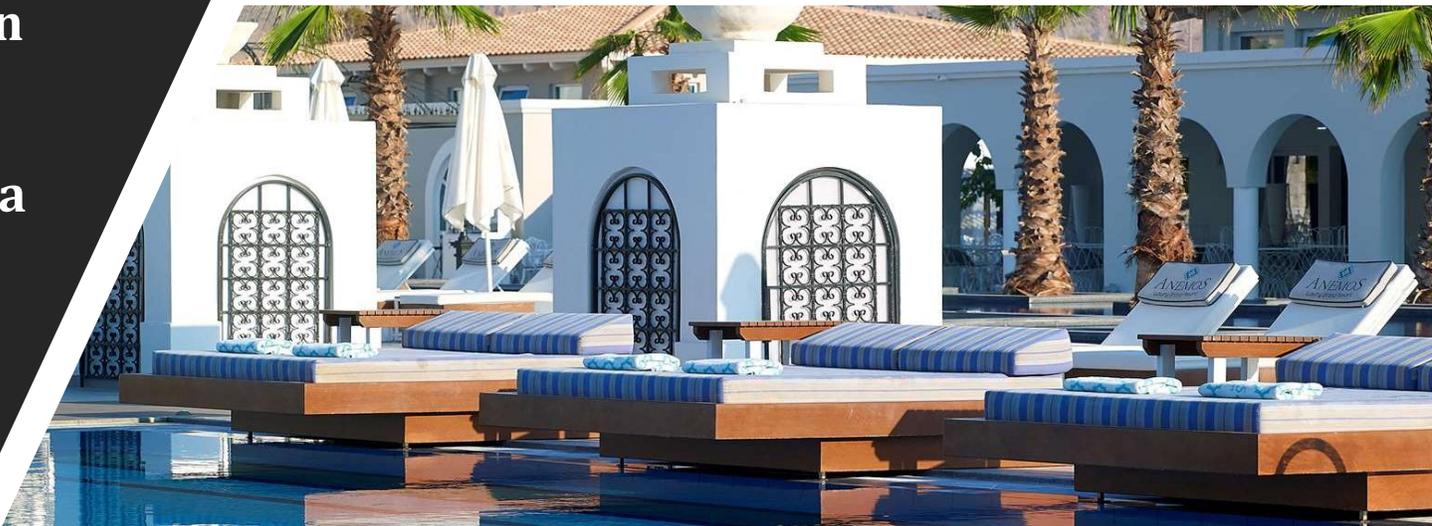
# PENSION

Awalnya hanya sejenis akomodasi yang diperuntukan para pekerja yang sudah purna karya ( Pension ) untuk menikmati masa istirahatnya, yang berkembang menjadi hotel kecil dan sederhana yang menyediakan pelayanan penginapan, makan dan minum bagi tamu – tamunya dengan tarif yang relatif murah.



# RESORT

Ciri utama dari resort adalah memiliki bangunan yang luas menawan dan terletak di lokasi yang strategis biasanya di aera dekat pantai atau daerah pegunungan dengan alam yang sejuk. Dengan mengutamakan fasilitas rekreasi. Resort minimal harus memiliki fasilitas berupa restoran, kolam renang, dan spa untuk memanjakan pengunjung yang tengah berlibur. Dengan beragam fasilitas yang memadai tersebut menyebabkan harga kamar cenderung mahal.



# RYOKAN

Sejenis Akomodasi khas Jepang, yang memiliki sarana dan fasilitas serta pelayanan khas sesuai dengan kebiasaan ala orang – orang Jepang.

Sehingga peralatan yang dipergunakan menggunakan ciri khas budaya Jepang baik tempat tidur, meja untuk makan, cara duduk tanpa kursi serta sajian hidangan menu Jepang yang bisa langsung dimasak di meja.





# MESS

Jenis Akomodasi yang biasanya dimiliki oleh suatu perusahaan tertentu dan disediakan untuk karyawannya dengan harga sewa kamar yang sangat murah karena ada subsidi dari perusahaannya.

Biasanya sengaja diperuntukan para karyawan yang sedang melakukan tugas di tempat lain

# VILLA

Villa merupakan suatu bentuk akomodasi yang dibangun dan didirikan berbentuk rumah yang berada jauh dari perkotaan. Masih alami di suatu perbukitan ataupun yang masih jauh dari keramaian



# LOGEMEN ( LOSMEN )

Sejenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan rumah yang menyediakan penginapan dengan/ tanpa makan – minum bagi setiap orang yang datang untuk beristirahat sementara waktu.



## Marina / Boatel

sejenis akomodasi yang dibangun/berada di atas sungai, danau atau laut yang dapat berfungsi juga sebagai penambatan/bersandarnya kapal-kapal pribadi dan kapal-kapal kecil yang melayani wisata bahari



# Hostel (Youth Hostel)

Bangunan penginapan bagi wisatawan para pejalan muda ( Backpacker ) atau petualang yang mempunyai Dana terbatas, penaik sepeda dan sebagainya dapat tinggal dan makan atau menyediakan makanannya sendiri dengan murah, biasanya didirikan di kota kota besar dengan lahan yang kecil.



# GUEST HOUSE atau HOME STAY

Rumah rumah pribadi yang didesain sedemikian rupa memadai untuk disewakan kepada wisatawan.

Bisnis ini merupakan suatu usaha perseorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk penginapan bagi setiap orang yang membutuhkan dengan perhitungan pembayaran secara harian.



# **BUMI PERKEMAHAN ( CAMPING GROUND )**

Arena perkemahan yang disediakan sebagai sarana akomodasi dengan menggunakan tenda - tenda yang dapat disewakan atau dapat membawa sendiri.

Perkemahan ini berbentuk tempat wisata dengan menyediakan nuansa alam sebagai sarana dengan menggunakan tenda atau mobil caravan yang tempat pengingapannya membawa sendiri.



# CHALET

Akomodasi yang sebagian bangunannya terbuat dari bahan kayu dan berlokasi di sepanjang lereng pegunungan.

Chalet dapat ditemukan di Switzerland.



# CONDOMINIUM HOTEL

Suatu kompleks bangunan yang dimiliki oleh beberapa orang pengusaha, atau bangunan tersebut dapat dijual untuk beberapa pengusaha dengan pengusaha yang berbeda jenis usaha.

Misalnya : basemen lantai 1 dimiliki oleh pengusaha A, untuk parking dan supermarket, lantai II business center atau shopping arcade, dengan pengusaha B dan seterusnya. Dapat juga merupakan beberapa bangunan yang terpisah yang dapat disewakan dan dipergunakan oleh beberapa perusahaan yang berbeda kebutuhan bisnisnya.



*Terima Kasih*

# **Peran dan Fungsi Departement Yang Ada Di Hotel**

# **Peran dan Fungsi Marketing Departement**

Departement ini di ibaratkan sebagai tangan kanan hotel yang di pergunakan untuk meraih tamu.

Bagian ini berfungsi untuk memasarkan produk hotel, serta kegiatan – kegiatan yang berhubungan dengan marketing hotel, ataupun citra Hotel, dengan berbagai strategi dan berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin untuk menginap di hotel, supaya mendapatkan peningkatan pendapatan / revenue Hotel baik dari tamu yang menginap atau hanya menikmati fasilitas yang disediakan oleh Hotel tersebut.

# Peran dan Fungsi Front Office Departement

Peran Departement ini di ibaratkan sebagai wajah hotel yang memberi kesan pertama tamu ( first impression ) dari grooming yang menarik, dan menyapa tamu dengan ramah

Di department ini adalah pusat dari semua kegiatan hotel, dari mulai tamu check in sampai tamu check out dan meninggalkan Hotel

Peranan dan fungsi utama dari Kantor Depan ini adalah menjual kamar kepada para tamu, oleh karena fungsinya itu maka letak Kantor Depan Hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat oleh tamu.

Kantor Depan mempunyai sub bagian masing-masing sesuai dengan tugasnya masing – masing,

A hotel housekeeper in a white uniform is pushing a black metal cart filled with white linens through a hallway. The cart has several shelves, with the top shelf holding a folded white sheet and the lower shelves holding stacks of folded white towels and linens. The housekeeper is seen from the side, moving away from the camera. The hallway has wooden walls and a carpeted floor.

# Peran dan Fungsi Housekeeping Departement

Departement ini diibaratkan adalah tubuh hotel yang paling penting dalam mengelola fasilitas akomodasi.

Departement ini mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut npelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, baik itu kamar ataupun public area.



# Peran dan Fungsi Laundry Departement

Departement ini di ibaratkan sebagai pakaiannya hotel yakni sebagai pelindung atau bagian yang menyediakan kebersihan linen - linen yang di pergunakan hotel serta pakaian tamu.

# Peran dan Fungsi Food and Beverage Departement

- Departement ini di ibaratkan sebagai tubuhnya hotel yang menyediakan dan mengelola kebutuhan makan dan minum serta memberikan hiburan para tamu agar puas.
- Departement ini adalah bagian yang menyediakan kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu, dan merupakan salah satu bagian di hotel yang mempunyai fungsi mengelola pendapatan operasional hotel dari penjualan makanan dan minuman.
  - Melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan – kegiatan event banquet function ( wedding party, seminar, meeting, exhibition ) yang dapat menarik tamu untuk melakukan kegiatan tersebut.
  - Tanggung jawab melakukan proses pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta perhitungan produk ( HPP / Harga Pokok Penjualan ) sehingga mampu menekan biaya produk ( cost )

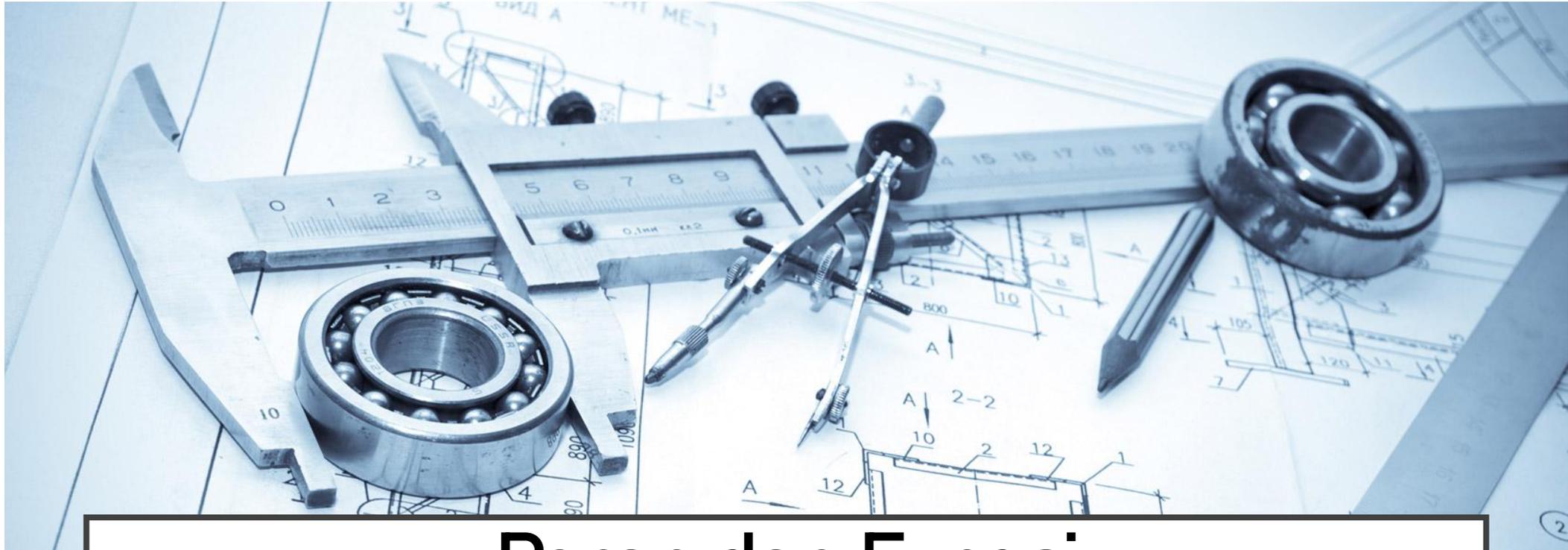


Departement ini diibaratkan sebagai jantungnya hotel yang menentukan jalannya proses kehidupan operasional hotel dengan menciptakan penyeimbangan antara pendapatan usaha dan pengeluaran biaya operasional hotel.

Departement ini merupakan sebuah pusat pengendalian bagi kegiatan perusahaan hotel dalam penyelenggaraan penarikan, penyusunan, evaluasi, dan pencatatan semua administrasi keuangan.

Dengan adanya department ini, maka pihak hotel akan bias mengetahui seberapa banyak pendapatan, pengeluaran yang diperoleh hotel tersebut dan mengelola keuangan perusahaan dengan baik untuk perkembangan dan kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

# Peran dan Fungsi Accounting Departement



# Peran dan Fungsi Engineering Departement

Departement ini diibaratkan sebagai kakinya hotel yang dipergunakan untuk berjalan dan berlari dengan mendistribusikan dengan menggerakkan tenaga listrik, air, AC, dan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan asset hotel yang ada untuk dapat dipergunakan dalam operasional jangka panjang.

Berhubungan dengan perencanaan dan kontruksi bangunan hotel, peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik/mesin, pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih, departemen ini juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja ( K3 )



# Peran dan Fungsi Human Resource Departement

Departement ini diibaratkan sebagai roh atau nyawanya hotel yang mampumelakukan pengelolaan operasional hotel dengan modal SDM yang professional dan berpengalaman, mampu bekerja melaksanakan tugas dan bertanggung jawab serta dapat menjaga, memelihara dan mengembangkan, melaksanakan kegiatan operasional hotel untuk dapat bersaing dengan para pesaingnya nantinya,

Departement ini juga bertanggung jawab untuk bisa mengembangkan karyawannya baik itu dengan cara memberikan Pendidikan, pelatihan ataupun pengetahuannya ditingkatkan supaya nantinya mereka bias meningkatkan level jabatannya masing – masing.

# Peran dan Fungsi Security Departement

Departement ini diibaratkan sebagai kulitnya hotel, yang mampu melindungi seluruh bagian tubuh dari asset kekayaan hotel, karyawan, dan tamu yang menginap di hotel.

Departement ini juga bertanggung jawab dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam maupun di luar hotel serta membantu HRD untuk menertibkan kedisiplinan dan ketertiban karyawan hotel di wilayah kerjanya.



obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszi

спасибо

Grazie

Thank  
you

mauruuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos

# Apa itu HOSPITALITY ?

Keramah tamahan, dan mengenai hospitality sebagai suatu bentuk penerimaan ( penyambutan ) untuk memberikan kenyamanan atau secara praktis menciptakan suasana nyaman sebagai bentuk layanan prima kepada wisatawan tamu.



# Beberapa Syarat Perizinan untuk membangun Hotel

## **Badan Hukum**

Harus berupa Badan Hukum dengan membuat : Akta Pendirian oleh Notaris dan Ada Pengesahan Badan Hukum Perseroan dari MenHum & HAM RI atas Akta Pendirian dimaksud.

## **Surat Keterangan Domisili Perusahaan**

Membuat Surat Keterangan Domisili Perusahaan di Kantor Kelurahan tempat Badan Hukum berkedudukan

**Pajak NPWP** dengan mendaftarkan Perusahaan sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak setempat

## **SIUP ( Surat izin usaha perdagangan )**

**Tanda Daftar Perusahaan ( TDP )** baru dapat di Proses apabila Surat Izin Usaha Hotel telah selesai dan diterima sebagai salah satu syarat pembuatan TDP

**Lokasi untuk Pembangunan Hotel** telah dimiliki oleh Perusahaan

**Pembelian Lokasi Tanah** untuk Pembangunan Hotel

**Pengurusan IMB ( Izin Mendirikan Bangunan ) & Izin Gangguan / HO ( Hinder Ordonantie )**

Setelah Kepemilikan Tanah untuk Pembangunan Hotel telah Sah dimiliki dengan pengesahan Jual Beli dari Notaris

Langkah selanjutnya adalah berkoordinasi dengan Dinas Lingkungan Hidup untuk proses **Penyusunan AMDAL**

( analisis mengenai dampak lingkungan ) / UKL (Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup ) & UPL (Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup )



**Bangunan / tempat penyelenggaraan usaha hotel harus memenuhi persyaratan dasar**

- Memiliki izin tetap usaha hotel
- Memiliki sertifikat kelaikan fasilitas dan peralatan hotel
- Memiliki sertifikat kelaikan hygiene dan sanitasi hotel

**Bangunan / tempat  
penyelenggaraan usaha hotel  
harus memenuhi persyaratan  
teknis operasional**

- Penyediaan kantor depan dengan perlengkapannya
- Penyediaan kamar tamu dengan perlengkapannya
- Penyediaan ruang makan dan minum dengan perlengkapannya
- Penyediaan lahan parkir dan petugas keamanan

HOTEL



# **Peran dan Fungsi Departement Yang Ada Di Hotel**

# **Peran dan Fungsi Marketing Departement**

**Departement ini di ibaratkan sebagai tangan kanan hotel yang di pergunakan untuk meraih tamu.**

**Bagian ini berfungsi untuk memasarkan produk hotel, serta kegiatan – kegiatan yang berhubungan dengan marketing hotel, ataupun citra Hotel, dengan berbagai strategi dan berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin untuk menginap di hotel, supaya mendapatkan peningkatan pendapatan / revenue Hotel baik dari tamu yang menginap atau hanya menikmati fasilitas yang disediakan oleh Hotel tersebut.**



# Peran dan Fungsi Front Office Departement

Peran Departement ini di ibaratkan sebagai wajah hotel yang memberi kesan pertama tamu ( first impression ) dari grooming yang menarik, dan menyapa tamu dengan ramah

Di department ini adalah pusat dari semua kegiatan hotel, dari mulai tamu check in sampai tamu check out dan meninggalkan Hotel

Peranan dan fungsi utama dari Kantor Depan ini adalah menjual kamar kepada para tamu, oleh karena fungsinya itu maka letak Kantor Depan Hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat oleh tamu.

Kantor Depan mempunyai sub bagian masing-masing sesuai dengan tugasnya masing – masing,

# Peran dan Fungsi Housekeeping Departement

Departement ini diibaratkan adalah tubuh hotel yang paling penting dalam mengelola fasilitas akomodasi.

Departement ini mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, baik itu kamar ataupun public area.

# Peran dan Fungsi Laundry Departement

Departement ini di ibaratkan sebagai pakaiannya hotel yakni sebagai pelindung atau bagian yang menyediakan kebersihan linen – linen yang di pergunakan hotel serta pakaian tamu.

# Peran dan Fungsi Food and Beverage Departement

- Departement ini di ibaratkan sebagai tubuhnya hotel yang menyediakan dan mengelola kebutuhan makan dan minum serta memberikan hiburan para tamu agar puas.
- Departement ini adalah bagian yang menyediakan kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu, dan merupakan salah satu bagian di hotel yang mempunyai fungsi mengelola pendapatan operasional hotel dari penjualan makanan dan minuman.
  - Melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan – kegiatan event banquet function ( wedding party, seminar, meeting, exhibition ) yang dapat menarik tamu untuk melakukan kegiatan tersebut.
  - Tanggung jawab melakukan proses pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta perhitungan produk ( HPP / Harga Pokok Penjualan ) sehingga mampu menekan biaya produk ( cost )

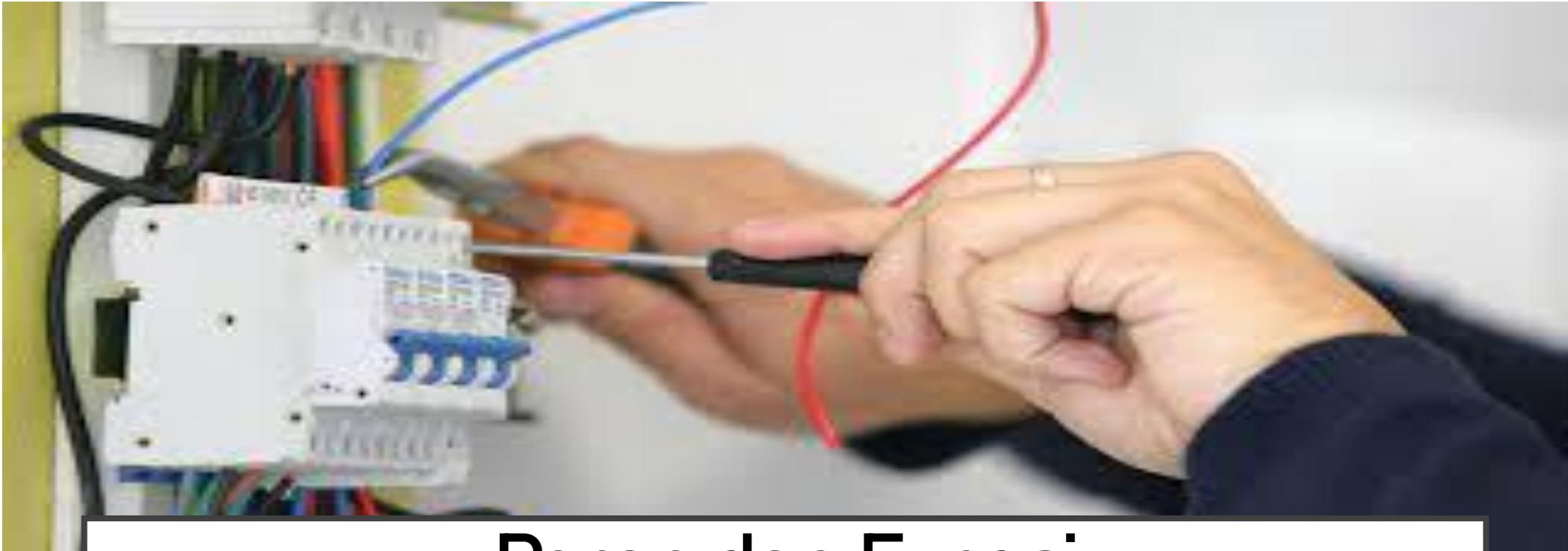


Departement ini diibaratkan sebagai jantungnya hotel yang menentukan jalannya proses kehidupan operasional hotel dengan menciptakan penyeimbangan antara pendapatan usaha dan pengeluaran biaya operasional hotel.

Departement ini merupakan sebuah pusat pengendalian bagi kegiatan perusahaan hotel dalam penyelenggaraan penarikan, penyusunan, evaluasi, dan pencatatan semua administrasi keuangan.

Dengan adanya department ini, maka pihak hotel akan bias mengetahui seberapa banyak pendapatan, pengeluaran yang diperoleh hotel tersebut dan mengelola keuangan perusahaan dengan baik untuk perkembangan dan kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

# Peran dan Fungsi Accounting Departement



# Peran dan Fungsi Engineering Departement

Departement ini diibaratkan sebagai kakinya hotel yang dipergunakan untuk berjalan dan berlari dengan mendistribusikan dengan menggerakkan tenaga listrik, air, AC, dan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan asset hotel yang ada untuk dapat dipergunakan dalam operasional jangka panjang.

Berhubungan dengan perencanaan dan kontruksi bangunan hotel, peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik/mesin, pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih, departemen ini juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja ( K3 )



# Peran dan Fungsi Human Resource Departement

Departement ini diibaratkan sebagai roh atau nyawanya hotel yang mampumelakukan pengelolaan operasional hotel dengan modal SDM yang professional dan berpengalaman, mampu bekerja melaksanakan tugas dan bertanggung jawab serta dapat menjaga, memelihara dan mengembangkan, melaksanakan kegiatan operasional hotel untuk dapat bersaing dengan para pesaingnya nantinya, Departement ini juga bertanggung jawab untuk bisa mengembangkan karyawannya baik itu dengan cara memberikan Pendidikan, pelatihan ataupun pengetahuannya ditingkatkan supaya nantinya mereka bias meningkatkan level jabatannya masing – masing.

# Peran dan Fungsi Security Departement

Departement ini diibaratkan sebagai kulitnya hotel, yang mampu melindungi seluruh bagian tubuh dari asset kekayaan hotel, karyawan, dan tamu yang menginap di hotel.

Departement ini juga bertanggung jawab dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam maupun di luar hotel serta membantu HRD untuk menertibkan kedisiplinan dan ketertiban karyawan hotel di wilayah kerjanya.





obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszi

спасибо

Grazie

Thank  
you

mauruuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos

# PENGENALAN HOTEL DAN PARIWISATA



wonderful  
indonesia

pesona  
indonesia



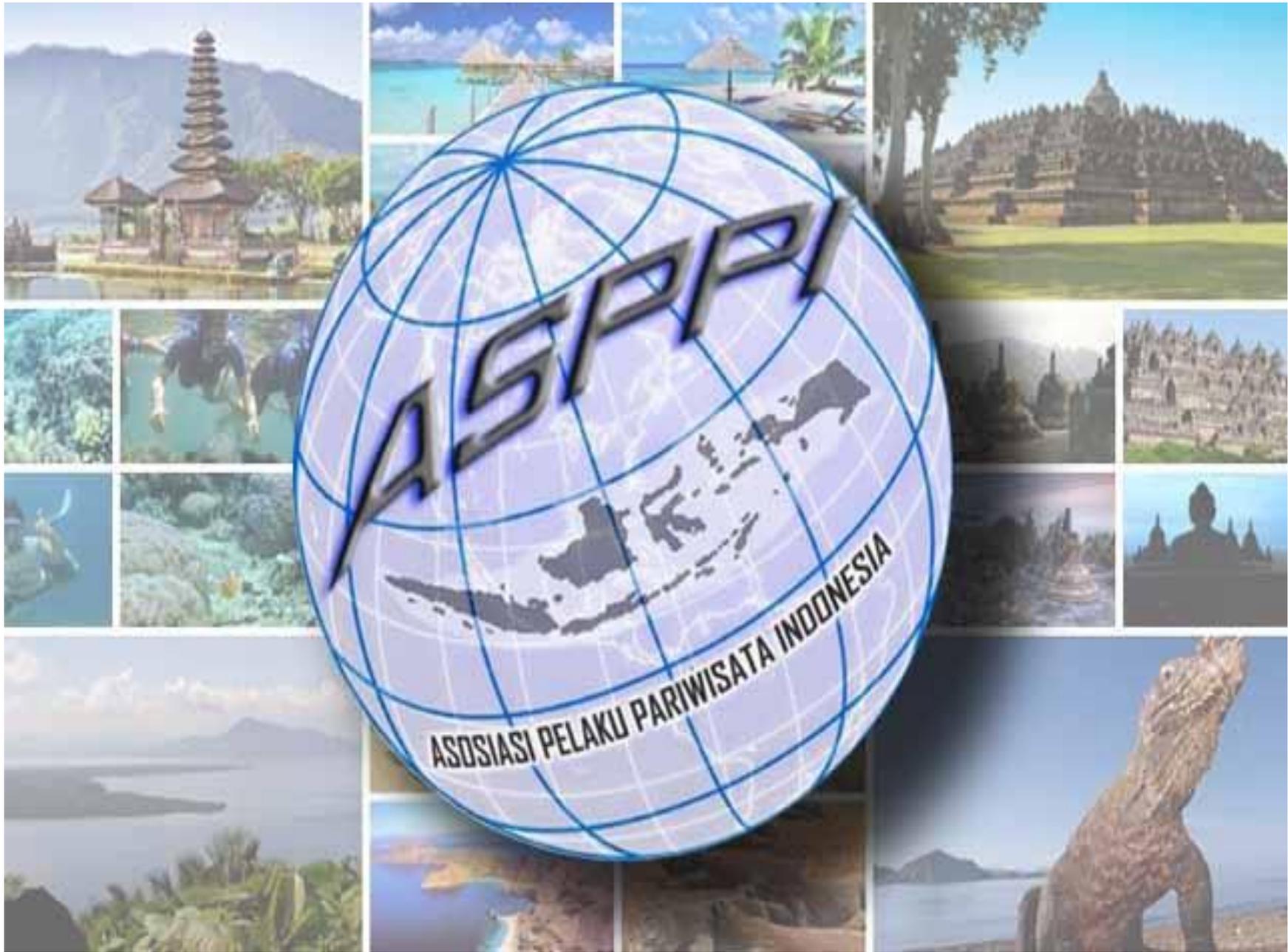


PERHIMPUNAN

P  
H  
INDONESIA  
R  
I

HOTEL DAN RESTORAN







- WIPI



**GROUP PENGURUS**







**ASOSIASI  
PURCHASING  
HOTEL  
INDONESIA**



Hotel Human Resources Managers Association

**HHRMA**  
.net





**ASOSIASI CHIEF ENGINEER**

**Jateng - DIY**



**CHAPTER YOGYAKARTA**



---

Hotel Finance & Accounting Manager Association

TERIMAKASIH