

HOTEL MANAGEMENT



SESI 1

Pengertian Hotel Management

Marnoto, SE.MM

Bab 1 : Pengertian Hotel Manajemen

Tujuan

Kemampuan yang Dipelajari

1. Menjelaskan dan Mengidentifikasi Pengertian Hotel Management
2. Menjelaskan dan mengidentifikasi Struktur Organisasi Hotel



Sesi I : Pengertian Hotel Manajemen

Hotel Management

Tanggung jawab manajemen dalam sebuah hotel berada pada seorang atau beberapa orang yang diberi kuasa oleh pemilik untuk mewakili kepentingan pemiliknya. Manajemen tidak hanya diharapkan untuk menjalankan hotel tapi juga sebagai penghubung dengan pemilik. Manajemen memberi informasi kepada pemilik secara rutin mengenai kesehatan operasi seluruh perusahaannya dan beberapa fakta terkait.

Tugas utama tim manajemen hotel meliputi :

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengelolaan Pegawai
4. Pengarahan
5. Pengawasan

3



Sesi I : Sejarah & Perkembangan Hotel

Pimpinan tertinggi dalam struktur Organisasi Hotel sering disebut :

1. General Manager
2. Managing Director
3. Operational Director

4



Tugas General Manager

1. Memberi laporan secara langsung kepada pemilik atau orang yang ditunjuk.
2. Menyupervisi setiap departemen baik melalui asistennya atau langsung melalui Kepala Departemen.

Dalam melaksanakan tugasnya, General Manager di bantu oleh seorang Resident Manager (atau Asisten Manager).

5



Selama General Manager dan Resident Manager tidak hadir di hotel, biasanya seorang Manager di tunjuk sebagai Manager-On-Duty (MOD).

1. MOD biasanya seorang dari Kepala Departemen yang diharapkan untuk hadir dihotel selama satu atau dua hari dalam seminggu.
2. MOD harus siaga siap siaga sepanjang akhir pekan dan harus tetap berada dihotel untuk mengatasi masalah-masalah yang mungkin timbul

6



Team Work (Kerja Tim) merupakan kunci kerja bagi operasi yang andal. Hal ini memerlukan kerjasama antar karyawan dengan departemen dan saling membantu dengan karyawan dan departemen lainnya dalam hotel.

Jelasnya bagian Housekeeping dan FrontOffice harus menjadi tim yang terkoordinasi.

Prinsip yang sama juga berlaku untuk bagian Frontoffice dan sales

Housekeeping dan sales

Food and beverage dan juga front office

7



Jadi Pengertian Hotel Management adalah :

Sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, Pengelolaan Pegawai, Pengarahan dan Pengawasan terhadap aktivitas kegiatan hotel untuk mencapai tujuan.

Tujuan HOTEL

Mencari Keuntungan / laba sebesar-besarnya

8



Struktur Organisasi Hotel

Struktur organisasi hotel sangat bervariasi sesuai dengan kebutuhan.

Struktur organisasi sebuah hotel secara umum dapat dibagi menjadi 7 departemen utama antara lain :

1. Departemen Front Office
2. Departemen Housekeeping
3. Departemen Food & Beverage
4. Departemen Marketing
5. Departemen Accounting
6. Departemen Engineering
7. Departemen Personnel

9



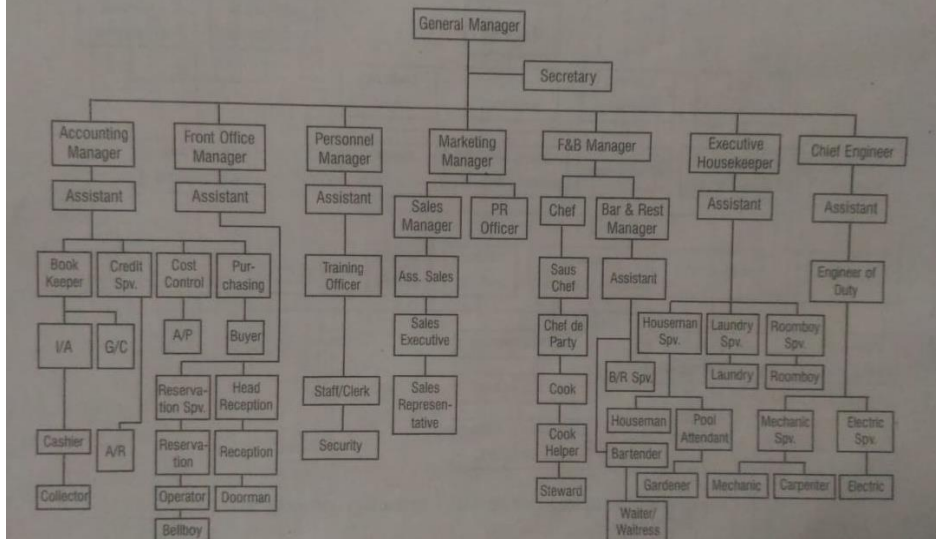
Dalam bisnis perhotelan ada 3 (tiga) perbedaan struktur organisasi.

1. Kebiasaan Pengelolaan makanan dan minuman Struktur yang paling luas/lengkap (full service) Memiliki kamar dan pelayanan yang lengkap, mempunyai fasilitas lengkap dan staf pendukung yang terampil.
2. Kebiasaan Pengelolaan Makanan yang disewakan Biasanya perusahaan makanan dan minuman dengan struktur yang terpisah.
3. Hotel tidak memiliki restoran dan tidak ada pengelolaan makanan dan minuman

10



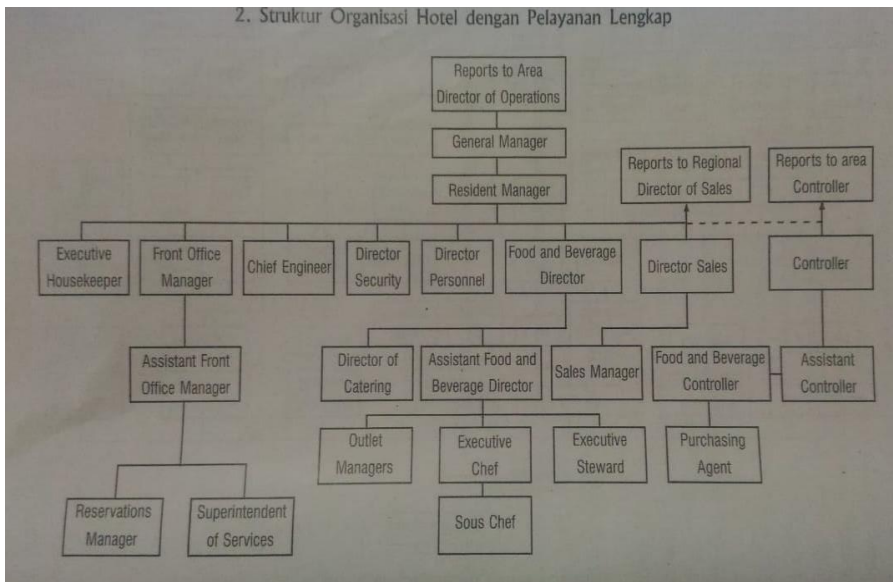
1. Struktur Organisasi Hotel (Umum)



11



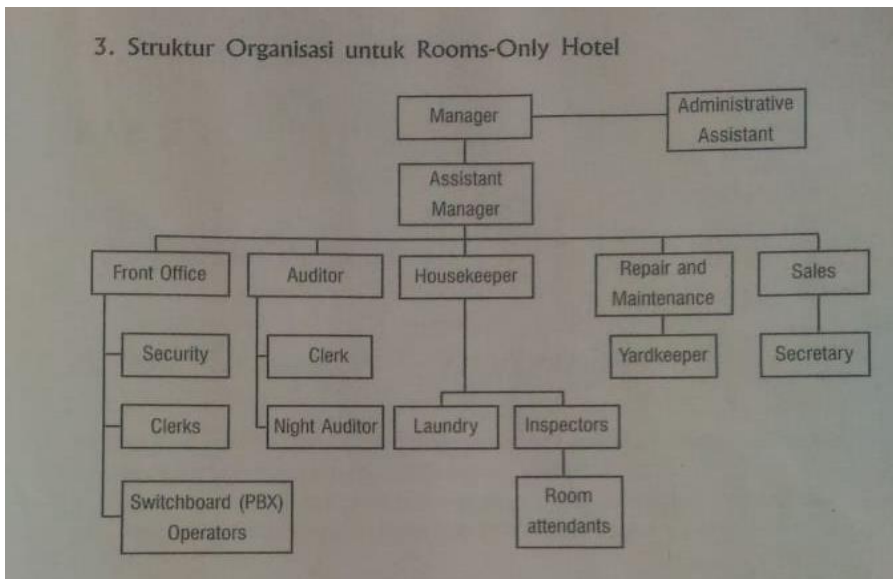
2. Struktur Organisasi Hotel dengan Pelayanan Lengkap



12



3. Struktur Organisasi untuk Rooms-Only Hotel



13



4. Struktur Organisasi untuk Room Division Hotel Besar



14





HOTEL MANAGEMENT



SESI 2

Front Office Departement

Marnoto, SE.MM

Sesi II : Front Office Departement

Tujuan

Menjelaskan Tugas dan Tanggung Jawab Departemen Front Office

- a. Information
- b. Cashier
- c. Operator
- d. Reservation



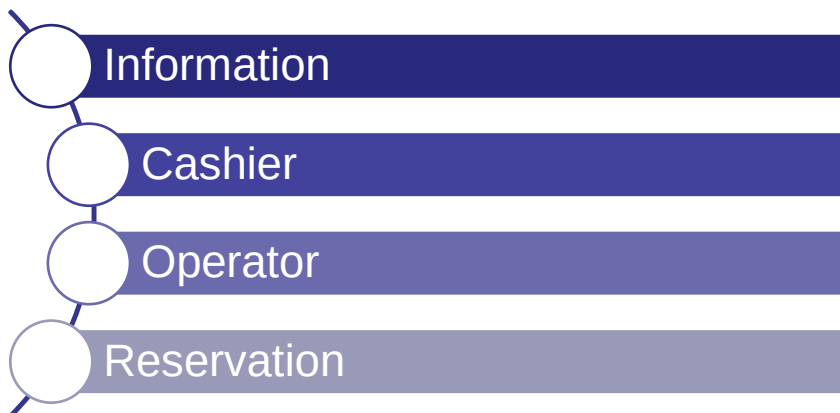
Sesi II : Departement Front Office

Departemen Hotel diklasifikasikan menjadi 2 kelompok :

1. Menghasilkan uang (**Profit Centre**)
2. Pendukung (**Service Centre**)

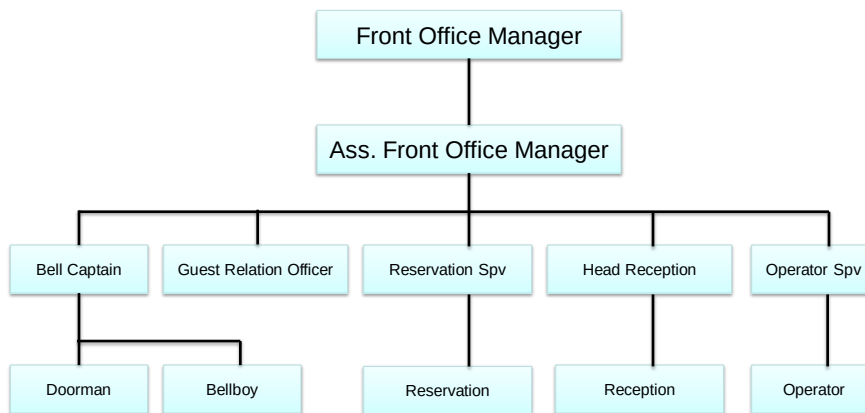
17

Front Office Departement



18

Struktur Organisasi Front Office Departement



19

Pembagian Kerja dalam Front Office

1. Duty Manager

Jabatan : Duty Manager
 Bagian : Front Office
 Seksi : -
 Atasan Langsung : General Manager

- Wewenang (Authorities)
- Kewajiban
- Tanggung Jawab
- Inpeksi



shutterstock.com • 701468662

20

Pembagian Kerja dalam Front Office

2. Front Office Manager

Jabatan : Front Office Manager
 Bagian : Front Office
 Seksi : -
 Atasan Langsung : General Manager
 Bawahan Langsung : Assistant Front Office Manager

- a. Fungsi
- b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab



21

Pembagian Kerja dalam Front Office

3. Asisstant Front Office Manager

Jabatan : Asisstant Front Office Manager
 Bagian : Front Office
 Seksi : -
 Atasan Langsung : Front Office Manager
 Bawahan Langsung : Head Reception, Chief Reservation, Chief Operator, Bell Captain

- a. Fungsi
- b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab



22

Pembagian Kerja dalam Front Office

4. Receptionist/Information Clerk

Jabatan : Receptionist/ Information Clerk
 Bagian : Front Office
 Seksi : Reception
 Atasan Langsung : Head Reception
 Bawahan Langsung : -

- a. Fungsi
- b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab



23

Pembagian Kerja dalam Front Office

5. Bellboy

Jabatan : Bellboy
 Bagian : Front Office
 Seksi : Concierge
 Atasan Langsung : Bell Captain
 Bawahan Langsung : -

- a. Fungsi
- b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab



24

Pembagian Kerja dalam Front Office

6. Operator

Jabatan : Operator
 Bagian : Front Office
 Seksi : Operator
 Atasan Langsung : Operator Supervisor
 Bawahan Langsung : -

- a. Fungsi
- b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab



25

Pembagian Kerja dalam Front Office

7. Reservation

Jabatan : Reservation
 Bagian : Front Office
 Seksi : Reservation
 Atasan Langsung : Chief Reservation
 Bawahan Langsung : -

- a. Fungsi
- b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab



26

Pembagian Kerja dalam Front Office

8. Guest Relation Officer

Jabatan : Guest Relation Officer
 Bagian : Front Office
 Seksi : Quest Relation
 Atasan Langsung : Asisstant FO Manager
 Bawahan Langsung : -

- a. Fungsi
- b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab



27



HOTEL MANAGEMENT

SESI 3



HouseKeeping Departement
 Marnoto, SE.MM



Bab 3 : Housekeeping Departement

Menjelaskan
Fungsi
Tugas dan Tanggung Jawab Departemen
HouseKeeping

29



Sesi III : Departement Housekeeping

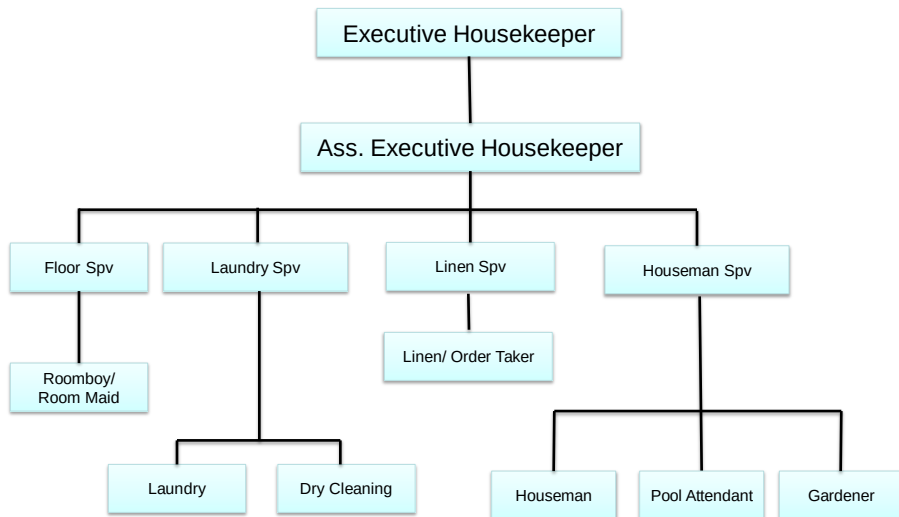
Housekeeping

Menyediakan ruangan/kamar kosong dan kamar siap pakai, membersihkan kamar yang telah terisi dan membantu front office memberi tahu keberadaan kamar.

30



Struktur Organisasi Housekeeping Departement



31

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

1. Executive Housekeeper

Jabatan : Executive Housekeeper
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : General Manager
 Bawahan : Assistant Executive Housekeeping

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



32

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

2. Assistant Executive Housekeeper

Jabatan : Assistant Executive Housekeeper
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Executive Housekeeper
 Atasan : Floor Supervisor

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



33

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

3. Floor Supervisor

Jabatan : Floor Supervisor
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Ass. / Executive Housekeeper
 Atasan : Roomboy/ Roommaid

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



34

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

4. Houseman Supervisor

Jabatan : Houseman Supervisor
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Ass. / Executive Housekeeper
 Atasan : Houseman/Gardener/Swimming Pool Attendant

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



35 

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

5. Linen/ Uniform Supervisor

Jabatan : Linen/ Uniform Supervisor
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Ass. / Executive Housekeeper
 Atasan : Linen/ Uniform Attendant

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



36 

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

6. Laundry Supervisor

Jabatan : Laundry Supervisor
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Ass. / Executive Housekeeper
 Atasan : Valet, Presser

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



37



Pembagian Kerja dalam Housekeeping

7. Roomboy/ Room-maid

Jabatan : Roomboy/Room-maid
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Floor Supervisor
 Atasan : -

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



38



Pembagian Kerja dalam Housekeeping

8. Houseman/ Gardener

Jabatan : Houseman/ Gardener
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Houseman Supervisor
 Atasan Langsung : -

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



39

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

9. Valet

Jabatan : Valet
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Laundry Supervisor
 Atasan : -

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



40

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

10. Washer

Jabatan : Washer
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Laundry Supervisor
 Atasan : -

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



41 

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

11. Linen/ Uniform Atendant

Jabatan : Linen/ Uniform Attendant
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Linen Supervisor
 Atasan : -

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



42 

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

12. Linen/ Checker Laundry

Jabatan : Linen/ Checher Lauddry
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan : Linen Supervisor
 Bawahan : Linen Attendant

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



43

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

13. Presser

Jabatan : Presser
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan Langsung : Laundry Supervisor
 Bawahan Langsung : -

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



44

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

14. Swimming Pool Attendant

Jabatan : Swimming Pool Attendant
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan Langsung : Houseman Supervisor
 Bawahan Langsung : -

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



45

Pembagian Kerja dalam Housekeeping

15. Secretary Executive Housekeeper

Jabatan : Secretary Ex. Housekeeper
 Bagian : Housekeeping Departement
 Atasan Langsung : Executive Housekeeper
 Bawahan Langsung : -

- a. Tanggung Jawab
- b. Uraian Tugas



46

HOTEL MANAGEMENT



SESI 4

FOOD and BEVERAGE DEPARTMENT
Marnoto, SE.MM



Bab 2 : Front Office Departement

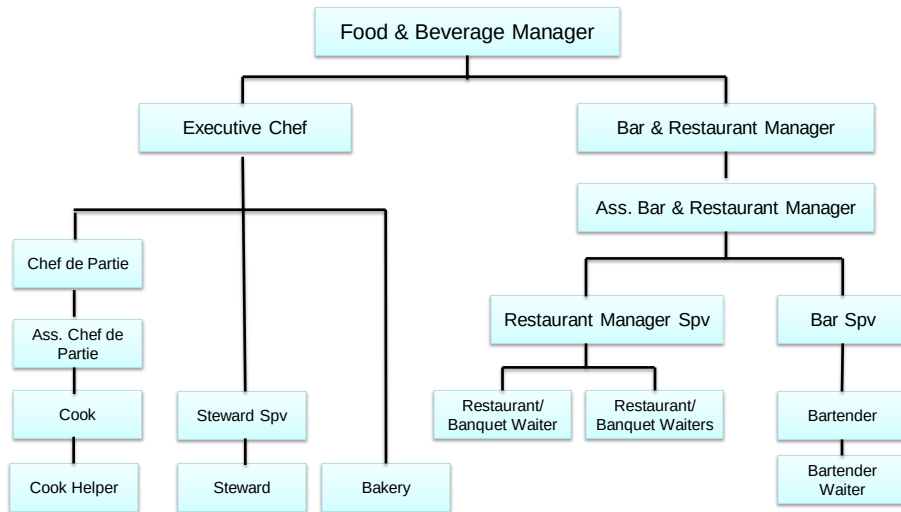
Tujuan

Menjelaskan Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab Departemen Food and Beverage

Food and Beverage

Pusat penghasilan utama atau kedua sebagian besar hotel adalah bagian makanan dan minuman

Struktur Organisasi FB Department



49



Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

1. Food and Beverage Manager

Jabatan : Food and Beverage Manager
 Bagian : Food and Beverage Departement
 Atasan : General Manager
 Bawahan : Ass. Food and Beverage, B & R Manager, Banquet Manager

Fungsi : Bertanggung jawab terhadap operasional F&B, meliputi proses pembelian barang yang berkualitas, produksi (cooking), pelayanan (serving), serta tanggungjawab keuangan (billing)

Tugas : Budgeting, staffing, training staff, entertaining, serta koordinasi antar departemen

50



Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

2. Chef de Cuisine

Jabatan	: Chef de Cuisine
Bagian	: Food and Beverage Departement
Atasan	: F & B Manager
Bawahan	: Sous Chef
	Senior Cook, Junior Cook, Cook Helper

1. Bertanggung jawab atas kelancaran kerja didapur baik operasional maupun pekerjaan administrasi.
2. Bertanggung jawab atas seluruh karyawan yang ada di bawah pengawasnya termasuk dalam hal usulan penarikan, pemindahan, alih tugas dan promosi
3. Menjaga standar kebersihan dan keselamatan kerja seluruh karyawan yg ada di bawah pengawasnya.

51



Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

2. Chef de Cuisine

Jabatan	: Chef de Cuisine
Bagian	: Food and Beverage Departement
Atasan	: F & B Manager
Bawahan	: Sous Chef
	Senior Cook, Junior Cook, Cook Helper

Bertanggung jawab atas kelancaran kerja didapur baik operasional maupun pekerjaan administrasi.

Bertanggung jawab atas seluruh karyawan yang ada di bawah pengawasnya termasuk dalam hal usulan penarikan, pemindahan, alih tugas dan promosi

Menjaga standar kebersihan dan keselamatan kerja seluruh karyawan yg ada di bawah pengawasnya.

52



Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

3. Sous Chef

Jabatan : Sous Chef
 Bagian : Food and Beverage Departement
 Atasan : Chef de Cuisine
 Bawahan : Chef de Partie
 Senior Cook, Junior Cook, Cook Helper

Ruang Lingkup :
 Uraian Tugas:
 Tanggung Jawab :
 Kualifikasi :

53 

Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

4. Chef de Partie

Jabatan : Chef de Partie
 Bagian : Food and Beverage Departement
 Atasan : Chef / Sous Chef
 Bawahan : Ass. Chef de Partie
 Cook dan Cook Helper

Ruang Lingkup :
 Uraian Tugas:
 Tanggung Jawab :
 Kualifikasi :

54 

Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

5. Ass. Chef de Partie

Jabatan : Ass. Chef de Partie
 Bagian : Food and Beverage Departement
 Atasan : Chef / Sous Chef
 Bawahan : Cook
 Cook Helper

Ruang Lingkup :
 Uraian Tugas:
 Tanggung Jawab :
 Kualifikasi :

55 

Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

6. Cook

Jabatan : Cook
 Bagian : Food and Beverage Departement
 Atasan : Ass. Chef / Sous Chef
 Bawahan : Cook Helper

Tugas Pokok :
 Tanggung Jawab :

56 

Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

7. Cook Helper

Jabatan : Cook Helper
 Bagian : Food and Beverage Departement
 Atasan : Cook
 Bawahan : -

Tugas Pokok :
 Tanggung Jawab :

57 

Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

8. Steward

Jabatan : Steward
 Bagian : Food and Beverage Departement
 Atasan : Steward Spv
 Bawahan : -

Tugas Pokok :
 Uraian Tugas
 Tanggung Jawab :

58 

Pembagian Kerja dalam Food and Beverage

9. Waiter/s

Jabatan : Waiter/s
 Bagian : Food and Beverage Departement
 Atasan : Restaurant Spv
 Bawahan : -

Uraian Tugas

Tanggung Jawab :

59 

HOTEL MARKETING



SESI 5



STRUKTUR ORGANISASI DEPARTEMEN MARKETING

Marnoto, SE.MM



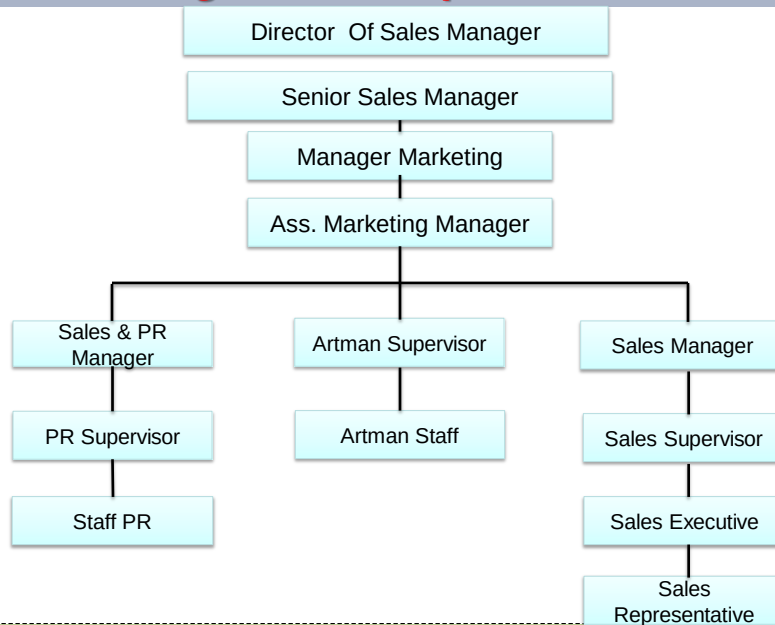
Sesi 5 : Marketing Departement

Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab Department Marketing

Sales & Marketing Departement merupakan department yang bertanggung jawab atas penjualan dan pemasaran seluruh produk hotel. Sales & Marketing Departement merupakan salah satu department yang sangat penting di hotel karena SM dept merupakan penyumbang Occupency terbesar. Bahkan bisa dibilang bahwa SM dept merupakan salah satu pilar penting yang ada di hotel

61 

Struktur Organisasi Department Marketing

62 

Pembagian Kerja Departement Marketing

1. Marketing Manager

Jabatan	: Marketing Manager
Bagian	: Marketing Departement
Atasan	: General Manager
Bawahan	: Ass. Marketing Manager

Fungsi Menyusun teknik, taktik dan strategi pemasaran untuk mencapai tujuan bisnis hotel

Ruang lingkup Bertanggungjawab untuk bidang pengelolaan sales, sales promotion, advertesing, public relations, riset, survei, dan analisa pasar dan operasional hotel

63 

Pembagian Kerja Departement Marketing

2. Sales and Public Relations Manager

Jabatan	: Sales & PR Manager
Bagian	: Marketing Departement
Atasan	: Marketing Manager

Fungsi Melaksanakan sales call dan melaksanakan tugas administrasi PR atau mewakili Sales dan PR Supervisor

Ruang lingkup Bertanggungjawab atas tugas : 1) Mendatangi instansi/perusahaan., 2) menyampaikan penawaran., 3) menerima pesanan kamar / group party, 4). Kelancaran administrasi PR dan membantu mempersiapkan laporan tugas PR.

64 

Pembagian Kerja Departement Marketing

3. Sales and PR Supervisor

Jabatan : Sales & PR Supervisor
 Bagian : Marketing Departement
 Atasan : Marketing Manager

Fungsi Melaksanakan teknik pemasaran baik sales call atau direct mailing.

Ruang lingkup Bertanggungjawab atas tugas : 1) memimpin pelaksanaan pemasaran produk perusahaan., 2) melaksanakan pengiriman penawaran harga produk hotel., 3) melaksanakan promosi secara langsung dengan berbagai segmen market. 4). Bertanggung jawab atas citra positif perusahaan dan terselenggara arus informasi dan komunikasi yang harmoni dengan berbagai departement

65 

Pembagian Kerja Departement Marketing

4. Sales and PR Officer

Jabatan : Sales & PR Officer
 Bagian : Marketing Departement
 Atasan : Sales & PR Supervisor

Fungsi Melaksanakan sales call dan tugas administrasi PR atau mewakili sales & PR supervisor.

Ruang lingkup Bertanggungjawab atas tugas : 1) mendatangi instansi / perusahaan., 2) menyampaikan penawaran produk perusahaan. 3) menerima pesanan kamar / group party., 4) kelancaran administrasi PR dan membantu mempersiapkan laporan tugas PR

66 

HAL YANG HARUS DIKUASAI SALES MARKETING

1. Product Knowledge
(pengetahuan tentang produk)
2. Price Policy
(kebijaksanaan harga jual)
3. Human Relation.

67



LANGKAH – LANGKAH PENJUALAN DEPARTMENT SALES & MARKETING

1. Approach (pendekatan kepada prospek)
2. Presentation (penyajian)
3. Selling (menjual)
4. Closing The Sale
5. After Sales Service

68



HUBUNGAN DEPARTMENT SALES & MARKETING DENGAN DEPARTEMENT LAIN DI HOTEL

Sales & Marketing dengan Housekeeping

- Memberitahukan apabila akan ada group yang mengadakan konferensi, seminar, dan lain-lain.
- Memberitahukan bila ada group yang akan datang dan persiapan apa saja yang harus dilakukan oleh housekeeping terhadap group tersebut.
- Mengajak calon pelanggan untuk melihat fasilitas kamar melalui show room yang disediakan.
- Memberitahukan setiap kegiatan perusahaan dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan.
- Memberitahukan perusahaan-perusahaan yang menjadi top account hotel saat ini agar karyawan dapat melayani mereka lebih baik.

69



HUBUNGAN DEPARTMENT SALES & MARKETING DENGAN DEPARTEMENT LAIN DI HOTEL

Sales & Marketing dengan Food Product

- Memberitahukan apabila akan ada group yang mengadakan konferensi, seminar, dan lain-lain supaya disiapkan Breakfast, Lunch, Dinner, dan Coffee break untuk event tersebut.
- Memberitahukan bila ada group yang akan datang dan persiapan apa saja yang harus dilakukan oleh Food Product supaya menu makan disiapkan.
- Mengajak calon pelanggan untuk menentukan menu untuk event Wedding, Seminar, Rapat, dan lain-lain.
- Memberitahukan setiap kegiatan perusahaan dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan.
- Memberitahukan perusahaan-perusahaan yang menjadi top account hotel saat ini agar karyawan dapat melayani mereka lebih baik.

70



HOTEL MANAGEMENT



SESI 6

ACCOUNTING DEPARTMENT

Marnoto, SE.MM



SESI VI : Accounting Departement

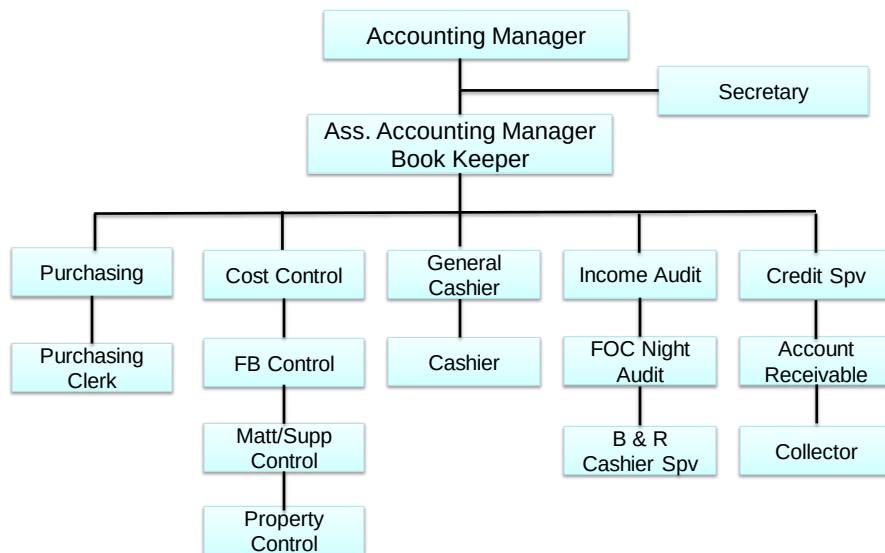
Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab

Department yang bertugas untuk mencatat seluruh transaksi keuangan, dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan dan pengeluaran.

Accounting merupakan bagian terpenting yang terdapat dihotel karena pada bagian ini sangat berfungsi untuk mengawasi keuangan hotel yang keluar maupun yang masuk sebagai pendapatan



Struktur Organisasi Accounting Department



73



Pembagian Kerja Accounting Departement

1. Accounting and Office Manager

Jabatan	: Accounting & Office Manager
Bagian	: Accounting Department
Atasan	: General Manager
Bawahan	: Ass. Accounting & Office Manager, Credit Manager, Cost Control Spv, Store Keeper Spv, Purchasing Spv

Fungsi Bertanggungjawab atas kelancaran operasional di Accounting Department yang menyangkut kegiatan proses pencatatan, penyusunan laporan keuangan dan pengendalian atau pengawasan sluruh laporan baik yang menyangkut aspek keuangan maupun operasional, serta menyusun anggaran perusahaan.

74



Pembagian Kerja Accounting Departement

2. Ass. Accounting & Office Manager

Jabatan	: Ass. Accounting & Office Manager
Bagian	: Accounting Departement
Atasan	: Accounting Manager
Bawahan	: Ass. Accounting & Office Manager, Credit Manager, Cost Control Spv, Store Keeper Spv, Purchasing Spv

Fungsi Bertanggungjawab atas kelancaran operasional di Accounting Department yang menyangkut kegiatan proses pencatatan, penyusunan laporan keuangan dan pengendalian atau pengawasan sluruh laporan baik yang menyangkut aspek keuangan maupun operasional, serta menyusun anggaran perusahaan

75 

Pembagian Kerja Accounting Departement

3. Cost Control Supervisor

Jabatan	: Cost Control Spv
Bagian	: Accounting Departement
Atasan	: Accounting & Office Manager
Bawahan	: Food Controller, Beverage Controller, Supplies & Property Controller, Receiving Clerk

Fungsi Bertanggungjawab atas kelancaran operasional yang menyangkut pengendalian dan pengawasan HPP, dan biaya, dari seluruh department, peralatan operasi dan harta tetap.

76 

Pembagian Kerja Accounting Departement

4. Store Keeper Supervisor

Jabatan	: Store Keeper Spv
Bagian	: Accounting Departement
Atasan	: Accounting & Office Manager
Bawahan	: Food and Beverage Store Keeper, Material and Supplier Store Keeper.

Fungsi Bertanggungjawab atas penyimpanan, keselamatan dan pengeluaran barang persediaan atau peralatan yang disimpan di General Store Room

77



Pembagian Kerja Accounting Departement

5. Purchasing Supervisor

Jabatan	: Purchasing Spv
Bagian	: Accounting Departement
Atasan	: GM, Accounting & Office Manager
Bawahan	: Purchasing Clerk.

Fungsi Bertanggungjawab atas kelancaran operasional di Purchasing Section yang menyangkut pengadaan barang-barang keperluan operasional yaitu makanan, minuman, persediaan dan barang-barang keperluan hotel.

78



Pembagian Kerja Accounting Departement

6. FOC Supervisor

Jabatan	: FOC Supervisor
Bagian	: Accounting Departement
Atasan	: Credit Manager
Bawahan	: Front Officer Cashier, Night Auditor.

Fungsi Bertanggungjawab atas kelancaran operasional di Front Office Cashier yang menyangkut kegiatan penerimaan uang di Front Office Cashier dan Night Auditing.

79 

Pembagian Kerja Accounting Departement

7. Front Office Cashier

Jabatan	: Front Office Cashier
Bagian	: Accounting Departement
Atasan	: FOC Spv

Fungsi Bertanggungjawab atas tugas mencatat dan memproses serta posting atas transaksi setiap tamu melalui Guest Bill ke dalam Cash Register di FOC yang menyangkut Rest and Bar dan Miscellaneous Charge serta pembayarannya.

80 

HOTEL MANAGEMENT



SESI 8

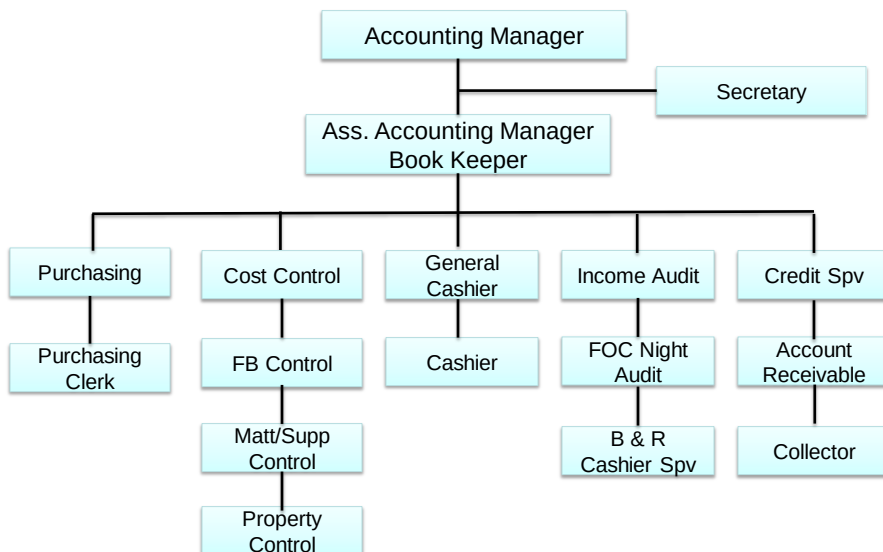
ACCOUNTING DEPARTMENT

Lanjutan

Marnoto, SE.MM



Struktur Organisasi Accounting Department



82



Pembagian Kerja Accounting Departement

8. Night Auditor

Jabatan : Night Auditor
 Bagian : Accounting Department
 Atasan : Front Office Cashier Supv
 Bawahan :

Fungsi Bertanggungjawab atas tugas mencatat, memproses serta mengirim setiap transaksi tamu melalui Guest Bill yang menyangkut room dan correction ke dalam Cash Register di FOC beserta pembayarannya.

Meneliti kembali proses pengiriman yang dilakukan FOC dan menutup mesin Cash Register FOC dan membuat Trial Balance
 Me-reset (Balance Zero) atas semua restaurant and Bar Cashier

83 

Pembagian Kerja Accounting Departement

9. Account Receivable Spv

Jabatan : Account Receivable Spc
 Bagian : Accounting Department
 Atasan : Credit Manager
 Bawahan : Collector, Typist

Fungsi Bertanggungjawab atas kelancaran penagihan atau pengutipan piutang perusahaan atau account recievable dan melaksanakan tugas-tugas lain

84 

Pembagian Kerja Accounting Departement

10. General Cashier

Jabatan : General Cashier
 Bagian : Accounting Department
 Atasan : Assistant Accounting & Office Manager
 Bawahan : -

Fungsi Bertanggungjawab atas penerimaan uang tunai maupun cek serta deposito ke bank berikut mencatatnya dan pembayaran tunai dari House Bank, membayar kembali pembayaran tunai yang telah dilakukan.

85 

Pembagian Kerja Accounting Departement

11. Income Auditor

Jabatan : Income Auditor
 Bagian : Accounting Department
 Atasan : General Accounting Section
 Bawahan : -

Fungsi Bertanggungjawab atas pemeriksaan dan penjualan baik kas maupun charge, serta membuat laporan harian atau daily sales report.
 Menginformasikan semua pembayaran untuk komisi maupun insentif yang akan dibayar

86 

Pembagian Kerja Accounting Departement

12. Account Payable

Jabatan : Account Payable
 Bagian : Accounting Department
 Atasan : General Accounting Department
 Bawahan : -

Fungsi Bertanggungjawab atas penelitian dan pencatatan semua utang-utang perusahaan dan menyiapkan pembayaran yaitu account payable voucher.

87 

Pembagian Kerja Accounting Departement

13. Paymaster

Jabatan : Paymaster
 Bagian : Accounting Department
 Atasan : General Accounting Section
 Bawahan : -

Fungsi Bertanggungjawab atas pencatatan dan pembayaran gaji, tunjangan lembur, dan service charge dan pembayaran lain karyawan.

88 

HOTEL MANAGEMENT



SESI 9

ENGINEERING DEPARTMENT

Marnoto, SE.MM

ENGINEERING DEPARTMENT

Bagian perbaikan dan perawatan hotel.

Mempunyai tanggungjawab dalam menjaga penampilan yaitu interior dan eksterior hotel, serta menjaga semua peralatan operasional.

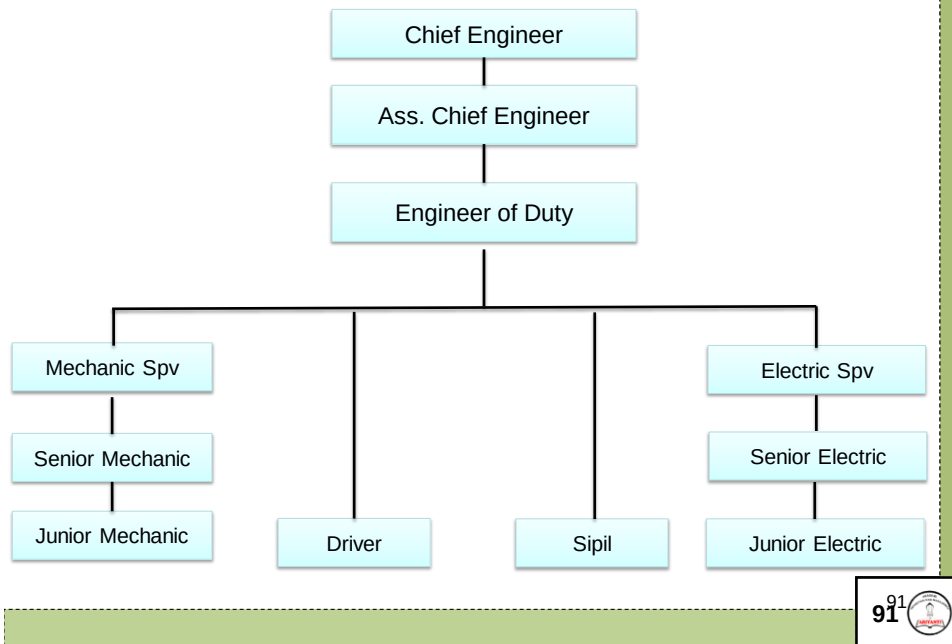
Dalam bekerja seorang Chief Engineer berkoordinasi dengan bagian Housekeeping dan FrontOffice atau department terkait.

Pekerjaan penting bagian Engineering

1. Pekerjaan rutin (merawat kolam renang, service AC, pengecatan dll)
2. Pekerjaan darurat, kerusakan mendadak, pipa bocor dll.
3. Pekerjaan furniture, patah, rusak dll;
4. Tugas-tugas proyek, renovasi, perbaikan, penambahan, dll



Struktur Organisasi Engineering Department



Pembagian Kerja Engineering Departement

1. Chief Engineer

Jabatan : Chief Engineer
 Bagian : Engineering Department
 Atasan : General Manager

- a. Fungsi Bertanggungjawab atas pengawasan dan pengaturan Engineering Department
- b. Uraian Tugas
 1. Membantu manajemen dalam pencapaian target
 2. Membuat/menjaga biaya perbaikan dan perawatan serta membuat break down maintenance dan energi sesuai dgn target.
 3. Mengadakan pengecekan ulang terhadap barang-barang yang akan dipakai untuk keperluan hotel
 4. Bekerjasama dengan department head lain.
- c. Tanggung Jawab
 1. Memberikan laporan kepada General manager
 2. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan Engineering khususnya dan hotel pada umumnya, serta untuk mendapatkan pelaksanaan yang efisien dan hemat dalam pemakaian energi

Pembagian Kerja Engineering Departement

2. Assistant Chief Engineer (Elektrik)

Jabatan : Ass. Chief Engineer
 Bagian : Engineering Department
 Atasan : Chief Engineer

- a. Fungsi bertanggungjawab atas tugas electrical system
- b. Uraian tugas
 1. Melaksanakan kebijakan terhadap sistem
 - a. Electric power distribution system
 - b. Genset system, elevator system
 - c. Audio/video communication system (telepon, teleks, sound system, TV dan parabola)
 - d. Kitchen laundry equitment (control system)
 2. Pemeliharaan yang bersifat pencegahan dini secara rutin dan efektif
 3. Pembuatan jadwal pemeliharaan
 4. Mengadakan pengontrolan dan pengawasan terhadap bawahan.

93



Pembagian Kerja Engineering Departement

- b. Uraian tugas
 5. Inventarisasi suku cadang/material yang ada
 6. Pengontrolan standar kerja dan alat-alat kerja
 7. Pengontrolan work order
 8. Dengan bahan laporan harian dan data-data lainnya untuk menentukan tenaga operation yang efektif dan efesien
 9. Memeriksa kembali permintaan barang/material yang diusulkan bawahan untuk disetujui oleh Chief Engineer
 10. Bekerjasama dengan atasan maupun dengan bawahan untuk melaksanakan tugas
 11. Membantu atasan dalam penilaian dan melatih staf teknihnya
- c. Tanggungjawab
 1. Memberi laporan kepada chief engineer
 2. Bertanggungjawab terhadap jalannya instalasi listrik pada mesin-mesin dan melakukan pengawasan terhadap administrasi untuk mendapatkan pelaksanaan yang maksimal, efesien dalam pemakaian energi

94



Pembagian Kerja Engineering Departement

3. Assistant Chief Engineer (Mekanik)

Jabatan : Ass. Chief Engineer
 Bagian : Engineering Department
 Atasan : Chief Engineer

- a. Fungsi bertanggungjawab atas tugas mekanik
- b. Uraian tugas
 1. Melaksanakan kebijakan terhadap sistem
 - a. Air condition serta alat2 pengamannya
 - b. Boiler/water heater system, pompa, cold & hot water system, dapur, laundry dan peralatan lainnya
 - c. Pemeliharaan yang bersifat pencegahan dini secara efektif dan rutin
 - d. Rencana pemeliharaan dan penjadwalannya
 - e. Procedur dan program mekanik
 - f. Mengadakan pengawasan/ pengontrolan terhadap bawahannya
 - g. Inventarisasi suku cadang dan material yang ada
 - h. Pengontrolan work order
 - i. Pengontrolan terhadap standar kerja dan alat-alat kerja

95



Pembagian Kerja Engineering Departement

- b. Uraian tugas
 2. Bertanggungjawab terhadap organisasi dengan tepat
 3. Dengan bahan laporan harian dan data-data lainnya untuk menentukan tenaga pelaksana yang efisien dan efektif
 4. Membantu menekan/ mengendalikan peningkatan biaya mekanik
- c. Tanggungjawab
 1. Memberi laporan kepada chief engineer
 2. Bertanggungjawab terhadap jalannya mesin-mesin yang ada dan melakukan pengawasan terhadap administrasi untuk mendapatkan pelaksanaan yang maksimal, efisien dalam pemakaian energi

96



Pembagian Kerja Engineering Departement

4. Senior Mechanic & Junior Mechanic

Jabatan : Senior & Junior Mechanic
 Bagian : Engineering Department
 Atasan : Ass. Chief Engineer

4.1 Senior Mechanic

- a. **Fungsi** : melaksanakan tugas sistem elektrik dan Mekanik
- b. Uraian tugas
 - a. Mengerjakan work order
 - b. Mengganti peralatan atau memperbaikinya jika diperlukan
 - c. Melaksanakan perintah atasan langsung
 - d. Membantu menyelesaikan tugas lain demi kelancaran operasional hotel
 - e. Membuat laporan kerja yang tela dikerjakan selama bertugas
 - f. Bekerjasama dengan teman sekerjanya untuk melakukan tugas di dalam ataupun diluar lingkungan kerjanya
- c. Tanggungjawab
 - a. Memberikan laporan kepada Ass. Chief Engineer
 - b. Serah terima shift yang digantikannya

97



Pembagian Kerja Engineering Departement

4. Senior Mechanic & Junior Mechanic

Jabatan : Senior & Junior Mechanic
 Bagian : Engineering Department
 Atasan : Ass. Chief Engineer

4.2 Junior Mechanic

- a. **Fungsi** : bertanggungjawab terhadap semua peralatan yang ada
- b. Uraian tugas
 - a. Memeriksa/ mempelajari laporan-laporan petugas dari shif yang digantikan
 - b. Membersihkan mesin-mesin yang ada di plant section
 - c. Memeriksa alat ukur mesin kemudian mencatat di log book (setiap saat)

98



HOTEL MANAGEMENT



SESI 10



PERSONNEL DEPARTMENT

Marnoto, SE.MM

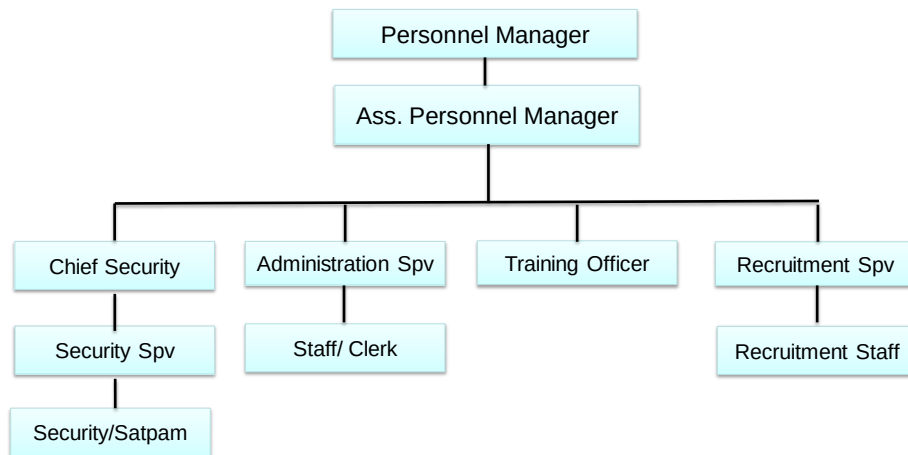
PERSONNEL DEPARTMENT

Bertanggung jawab atas :

1. Perencanaan,
2. Pengawasan

Dan berperan serta dalam masalah ketenagakerjaan, administrasi yang berhubungan dengan personalia seperti gaji, penerimaan gaji, penerimaan karyawan, program pelatihan, serta bertanggung jawab dalam perlengkapan dan pelaksanaan peraturan perusahaan, bekerja sama dengan departemen lain yang telah ditentukan perusahaan serta membantu dalam memberikan pengarahan, program pelatihan dan mengevaluasi para karyawan.

Struktur Organisasi Personnel Department



101

Pembagian Kerja Personnel Departement

1. Personnel Manager

Jabatan : Personnel Manager
 Bagian : Personnel Department
 Atasan : General Manager

- a. Fungsi Bertanggungjawab atas perencanaan, pengawasan dan berperan serta dalam masalah tenaga kerja, administrasi yang berhubungan dengan departemen personalia (gaji), program pelatihan serta bertanggung jawab dalam perumusan, perlengkapan dan pelaksanaan peraturan perusahaan.
- b. Uraian Tugas dan Tanggung jawab
 1. Mengkoordinir dan ikut berperan serta dalam seluruh aktivitas/ kegiatan yang berhubungan dengan karyawan seperti :
 - a. Gaji/upah
 - b. Hubungan kerja antarkaryawan
 - c. Perekrutan, pelatihan dan pengembangan karyawan
 - d. Memberikan saran / masukan kepada manajemen dan departemen lain mengenai masalah tenaga kerja
 - e. Bertanggung jawab atas ketepatan waktu kerja karyawan.

102

Lanjutan...

2. Meningkatkan dan melaksanakan sistem serta prosedur untuk merekrut karyawan.
3. Bekerjasama dengan departemen lain yang membutuhkan karyawan sesuai standar, peraturan dan prosedur yang telah ditentukan serta membantu dalam memberikan pengarahan, program pelatihan dan mengevaluasi para karyawan.
4. Mewakili seluruh aktivitas/kegiatan transaksi, komunikasi dan kerja sama dengan perusahaan lain dalam hal negoisasi kontrak.
5. Memperhatikan peraturan perusahaan untuk dilaksanakan dipatuhi.
6. Menjamin pelaksanaan peraturan hotel sesuai UU ketenagakerjaan.
7. Mencegah penyebaran informasi yang berhubungan dengan kerahasiaan karyawan.
8. Memelihara dan memperbaharui arsip-arsip karyawan
9. Berinisiatif mempersiapkan dan melaksanakan program pelatihan
10. Membantu masalah para karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan
11. Menjaga dan memelihara ruangan kerja
12. Mengikuti perkembangan situasi kerja karyawan
13. Mempelajari dan mengamati peraturan, prosedur kerja dan pelaksanaan di Personnel Department

103

Pembagian Kerja Personnel Departement

2. Assistant Personnel Manager

Jabatan : Ass. Personnel Manager

Bagian : Personnel Department

Atasan : Personnel Manager

- a. Fungsi Bertanggungjawab membantu Personnel Manager dalam administrasi Personal Department, memberi penjelasan dan melaksanakan peraturan, prosedur dan program perusahaan serta memberikan pengawasan waktu kerja karyawan.
- b. Uraian Tugas dan Tanggung jawab
 1. Membantu Personnnel Manager di dalam pelaksanaan administrasi personnel Department, memberikan penyelesaian dan pelaksanaan peraturan perusahaan, prosedur, dan program perusahaan serta mengawasi waktu kerja karyawan.
 2. Membantu menyelesaikan masalah karyawan seperti keluhan dan memberi masukan untuk peningkatan peraturan perusahaan
 3. Mengatur penyaringan karyawan, mengadakan wawancara dan test untuk pelamar kerja, membuat jadwal tes dan wawancara.

104

Lanjutan...

4. Mengatur dan mengarahkan karyawan baru mengenai peturan dan prosedur kerja
5. Memperhatikan pelaksanaan kedisiplinan, memberikan masukan/saran kepada manajemen sebagai penunjuk untuk mengambil tindakan dalam melaksanakan hal-hal lain dari peraturan perusahaan
6. Membantu perusahaan dalam mempersiapkan dan mencapai tujuan perusahaan
7. Melakukan inspeksi secara rutin terhadap ruangan locker, kantin, toilet
8. Membantu Personnel Manager dalam merencanakan, mempersiapkan dan melaksanakan program khusus hotel dan karyawan
9. Mencatat notulen rapat manajemen dengan perusahaan lainnya
10. Mempersiapkan laporan seperti a) laporan karyawan mingguan b) laporan inb=ventoris untuk personnle departement 3 bulanan
11. Memberikan dan mengumpulkan formulir penilaian prestasi kerja karyawan

105

Pembagian Kerja Personnel Departement

3. Personnel Officer

Jabatan : Personnel Officer
 Bagian : Personnel Department
 Atasan : Ass. Personnel Manager

- a. Fungsi Bertanggungjawab dalam mempersiapkan, melaksanakan dan mengawasi waktu kerja karyawan. Memberi laporan mengenai time keeping, daftar hadir, administrasi Personnel Departement, dan sebagai pencatat waktu kerja karyawan.
- b. Uraian Tugas dan Tanggung jawab
 1. Memelihara hubungan kerja dengan departemen, subdeartemen dan seksi-seksi departemen lainnya.
 2. Mengawasi locker karyawan
 3. Mempersiapkan time card untuk semua karyawan.
 4. Mempersiapkan laporan :
 1. Karyawan yang lembur dan permohonan ijin
 2. Karyawan yang tidak hadir dan terlambat masuk
 3. Laporan mingguan dan bulanan untuk semua departemen
 4. Karyawan yang mengambil ekstra makanan di kantin

106

Lanjutan...

5. Membantu petugas keamanan dalam memeriksa karyawan maupun pihak luar yang masuk dan keluar
6. Mempersiapkan locker dan kunci-kunci untuk karyawan dan memperhatikan permohonan pergantian locker
7. Menyimpan dan memelihara time card dan semua yang berhubungan dengan administrasi Personnel Department
8. Membantu Assistant Personnel Manager dalam memberikan, mengumpulkan formulir penilaian karyawan
9. Melaksanakan tugas-tugas kesekretarian

107

Pembagian Kerja Personnel Departement

4. Chief Security

Jabatan : Chief Security
 Bagian : Personnel Department
 Atasan : Personnel Manager

- a. Fungsi Bertanggungjawab dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan bekerja sama/ partisipasi dalam seluruh kegiatan Personnel Department yang berhubungan dengan keamanan seluruh peralatan perusahaan, para karyawan dan para tamu.
- b. Menjamin keamanan dan keselamatan serta melaksanakan peraturan keamanan.
- c. Uraian Tugas dan Tanggung jawab
 1. Melaksanakan dan mengatur seluruh kegiatan/ aktivitas di Security Section termasuk para petugas keamanan, menjaga keselamatan dan keamanan manajemen, serta melaksanakan peraturan keamanan

108

Lanjutan...

2. Meningkatkan dan memberi saran kepada manajemen mengenai keamanan dan keselamatan yang berkenanan dengan
 - a. Para tamu VIP dan tamu lainnya
 - b. Acara-acara khusus di hotel
 - c. Peralatan / perlengkapan hotel dan karyawan
 - d. Area hotel
3. Merencanakan dan membuat jadwal harian di security section
4. Bekerjasama dengan polisi dalam menyelesaikan dan menangani suatu kasus kejahatan, kecelakaan, masalah dihotel atau tamu
5. Memberi pengarahan / instruksi mengenai penggunaan alat latihan keamanan kepada seluruh karyawan hotel dan melakukan pelatihan penanggulangan kebakaran bagi petugas kebakaran.
6. Mempersiapkan target tahunan untuk security section dan meningkatkan prestasi kerja
7. Mengawasi aktifitas anak buahnya secara aktif dan membenahi kesalahan atau kekurangan para anak buahnya.

109

HOTEL MANAGEMENT



SESI 11

KATEGORI, TIPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

Marnoto, SE.MM

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

A. KATEGORI HOTEL

Berdasarkan ukuran jumlah ruangan yang ada dalam bangunan hotel.

1. Dibawah 150 kamar
2. 150 kamar s.d 299 kamar
3. 300 kamar s.d 600 kamar dan
4. Di atas 600 kamar

111

KATAGORI HOTEL BERDASARKAN LOKASI, HARGA & TINGKAT PELAYANAN

1. Commercial Hotel
2. Airport Hotel
3. Economy Hotel
4. Suite Hotel
5. Residential Hotel
6. Casino Hotel
7. Resort

112

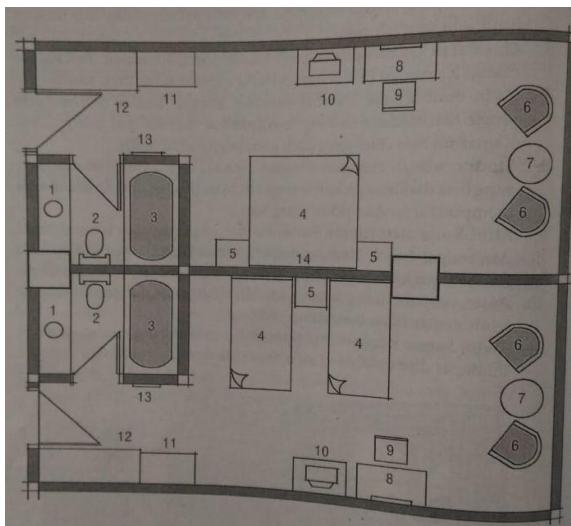
KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

B. TIPE KAMAR

1. [Single](#)
2. [Double](#)
3. [Queen](#)
4. King
5. Triple
6. Quard atau Quardruple
7. Twin-double atau Double-double
8. Studio
9. Mini Suite atau Junior Suite
10. Suite
11. Twin
12. Connecting Room
13. Adjoining Room

113

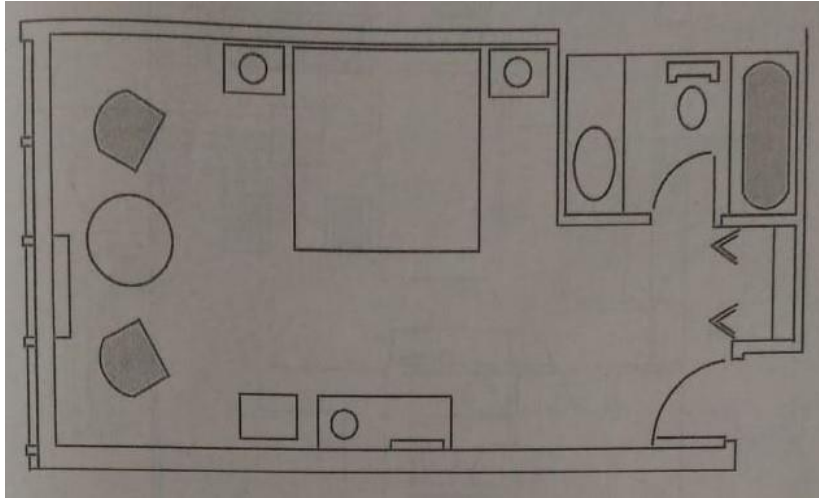
a. Denah Tipe kamar Double dan Twin



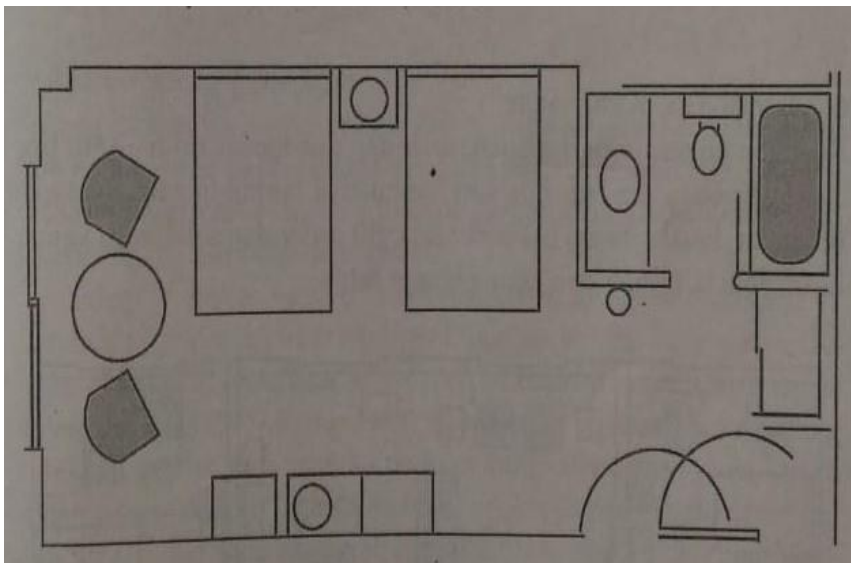
KET:

1. Wastafel
2. Closet
3. Bathub (bak mandi)
4. Bed (tempat tidur)
5. Table (meja)
6. Easy chair (kursi santai)
7. Coffe table
8. Dressing table (meja rias)
9. Dressing chair (kursi)
10. TV & refri cabinet
11. Luggage (tmpt barang2)
12. Wardrobe (lemari pakaian)
13. Length mirror (kaca besar)
14. headboard

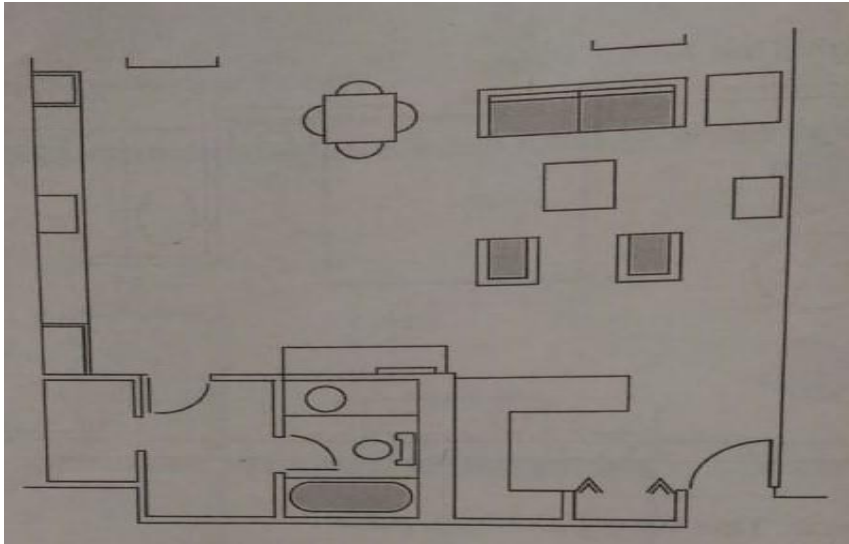
114

b. Denah Tipe kamar King

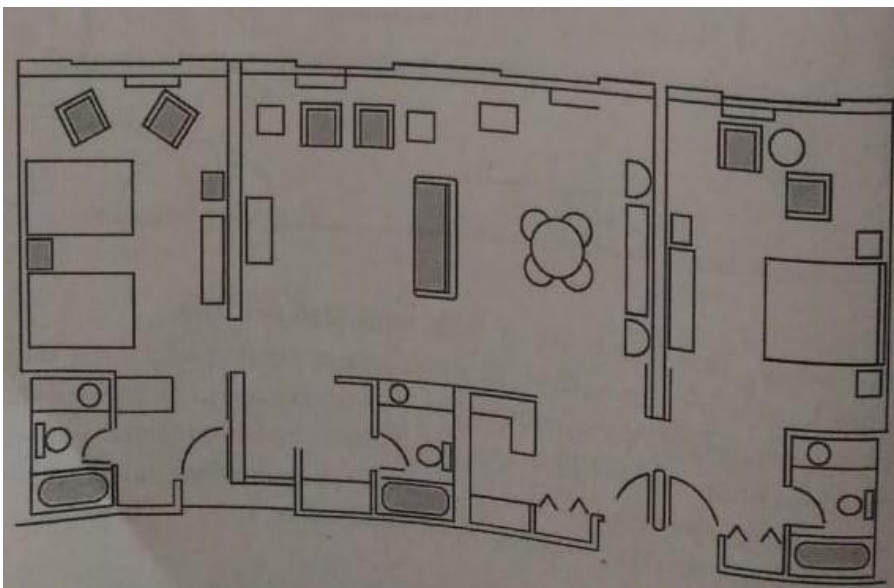
115

c. Denah Tipe double-double

116

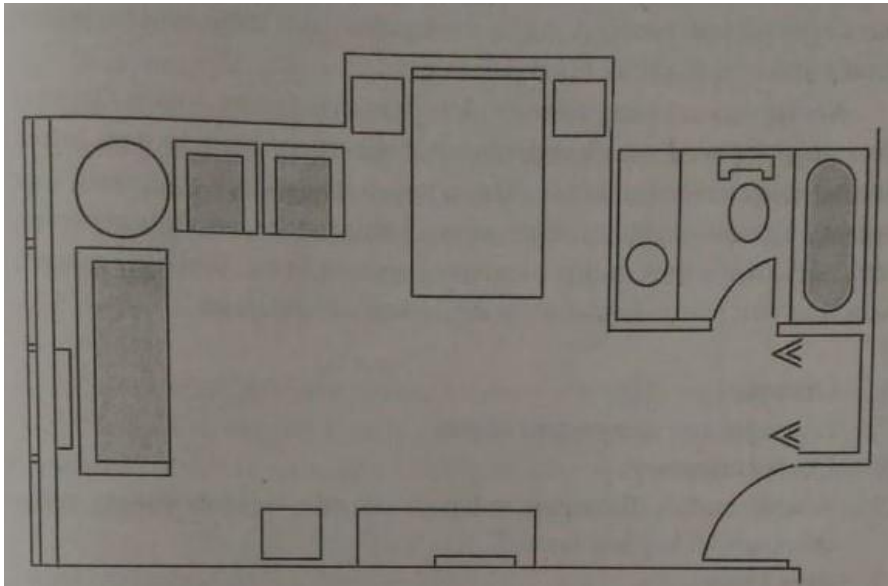
d. Denah Tipe Junior Suite with Wall bed units

117

e. Denah Tipe kamar Suite

118

f. Denah Tipe kamar Studio Double



119

WAKTU TAMU MENGINAP (CECK IN)

1. [Occupied](#)
2. [Complimentary](#)
3. [Stay Over](#)
4. [On-Change](#)
5. [Do Not Disturb](#)
6. [Sleep-Out](#)
7. [Skipper](#)
8. [Sleeper](#)
9. [Vacant and Ready](#)
10. [Out-of-order](#)
11. [Lock-out](#)

120

WAKTU CHECK OUT

Pada waktu check out, bagian resepsionis memiliki tiga perhatian utama :

1. Mendapatkan uang untuk hotel
2. Mencari tahu apakah tamu puas selama menginap
3. Mencoba mengajak tamu untuk kembali menginap kembali

121

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

C. FASILITAS HOTEL

Fasilitas hotel harus ditata letakkan sesuai dengan kepentingan tiap2 departemen

1. Letak Business Center harus dekat dengan lobi
2. Letak fitnes harus dekat dengan kolam renang
3. Letak laundry harus dekat dengan Housekeeping

122

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

1. Fasilitas Penunjang Operasional Hotel

a. Function

1. Function Room lebih dari 400
2. Pre Function
3. Gudang Perabot Function Room
4. Meeting Room lebih dari 20
5. Pantry
6. WC Pria
7. WC Wanita

123

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

1. Fasilitas Penunjang Operasional Hotel

b. Fitness Center

1. Ruang Fitness
2. Ruang Senam
3. Ruang Sauna Pria
4. Ruang Sauna Wanita
5. Counter
6. Locker Pria
7. Locker Wanita
8. KM/WC Pria
9. KM/WC Wanita

124

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

1. Fasilitas Penunjang Operasional Hotel

c. Swimming Pool

1. Pool Deck sekeliling kolam
2. Locker dengan kunci untuk pria
3. Locker dengan kunci untuk wanita
4. Toilet umum untuk pria
5. Toilet umum untuk wanita
6. Tempat cuci, bilas
7. Petunjuk tentang kedalaman air dan pengumuman²

125

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

1. Fasilitas Penunjang Operasional Hotel

d. Fasilitas lain

1. Poliklinik
2. Mushola
3. Driver room
4. Massage
5. Salon
6. Drugstore
7. Travel agent
8. Business centre
9. Florist
10. Money changer
11. Coffe shop
12. Lounge bar
13. Restaurant

126

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

2. Fasilitas Penunjang Operasional Department

- a. General manager and secretary
- b. Front office department
 1. Lobby
 2. Concierge
 3. Front Desk
 4. Back Office
 5. Front office manager
 6. Operator
 7. WC Karyawan
 8. WC tamu/Lobi Pria
 9. WC tamu/lobi wanita

127

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

2. Fasilitas Penunjang Operasional Department

- c. Housekeeping department

1. Housekeeping Office 2. Gudang Linen 3. Gudang amenities 4. Gudang alat-alat kerja 5. Ruang pakaian bersih 6. Ruang seragam/uniform 7. Gudang barang-barang bekas 8. Ruang lost & found 9. Gudang chemical 10. Roomboy station tiap lantai kamar	Laundry 1. Office 2. Ruang pakaian kotor 3. Ruang cuci 4. ruang setrika/jahit 5. ruang pakaian bersih
---	--

128

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

2. Fasilitas Penunjang Operasional Department

d. Engineering Department

1. Chief Engineering Office
2. Ruang Kontrol
3. Workshop
4. Gudang alat2 kerja
5. Gudang bahan perlengkapan
6. Ruang genjet
7. Ruang boiler
8. Ruang pompa
9. Ruang trafo
10. Ruang PLN
11. Ruang chiller
12. WC Karyawan

129

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

2. Fasilitas Penunjang Operasional Department

e. Food and Beverage Department

1. F & B Manager Office
 2. Gudang bahan kering
 3. Gudang minuman
 4. Cold storage
 5. Kulkas sayuran
 6. Gudang Ice carping, Butter Carping
 7. Gudang Perabot pecah belah
 8. Gudang Botol kosong
 9. Pantry
 10. WC pria untuk tamu
 11. WC wanita untuk tamu
- MAIN KITCHEN
1. Kitchen
 2. Chef Office
 3. Room Service

130

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

2. Fasilitas Penunjang Operasional Department

f. Personnel Manager

1. Manager Office
2. Ruang Staf
3. Ruang Pelatihan
4. Ruang Rapat Department Head
5. Employee Dining Room
6. Locker karyawan wanita
7. Locker karyawan pria
8. KM/WC karyawan wanita
9. KM/WC karyawan pria

131

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

2. Fasilitas Penunjang Operasional Department

g. Accounting Department

1. Accounting Manager office
 2. Cashier
 3. Ruang Staf
 4. Ruang Arsip
- Purchasing
1. Office
 2. Receiving
 3. General Storage
 4. Gudang Stationery

132

KATEGORI, TYPE KAMAR & FASILITAS HOTEL

2. Fasilitas Penunjang Operasional Department

- h. Marketing Department
 - 1. Marketing Manager Office
 - 2. Ruang Staf
- i. Post Security
- j. Rambu-rambu
- k. WC Karyawan Pria/wanita

133

HOTEL MANAGEMENT



SESI 12

KLASIFIKASI HOTEL BINTANG

Marnoto, SE.MM

Klasifikasi Hotel Berbintang

Klasifikasi hotel bintang adalah kriteria penggolongan hotel berdasarkan jumlah poin yang didapatkan dari hasil penilaian.

Penilaian itu berdasarkan :

1. fisik/bangunan
2. Manajemen/operasional dan
3. Pelayanan/ service

Yang menentukan penilaian adalah departemen pariwisata dengan tim nya dan persatuan hotel dan Restoran Indonesia.

Dalam unsur penilaian ada tiga bobot/nilai yaitu :

1. **M** berarti *mutlak*
2. **P** berarti *Penting*
3. **D** berarti *Disarankan*

135



Tabel Klasifikasi Hotel berdasarkan Poin

HOTEL	Jumlah Poin	M	P	D
		Mutlak	Penting	Disarankan
Hotel Bintang Satu	<=400	74	284	42
Hotel Bintang Dua	<=500	101	344	55
Hotel Bintang Tiga	<=700	126	496	78
Hotel Bintang Empat	<=900	160	663	77
Hotel Bintang Lima	<=1000	174	752	74

13



A. Hotel Bintang Satu Poin 400

Kriteria Klasifikasi Hotel : City/Kota
Bintang : Satu

No.	Unsur-Unsur Persyaratan	Uraian Persyaratan	Bobot/Nilai		
			M	P	D
1.	Fisik			2	
1.	Lokasi dan Lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindari pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari: 1) suara bising, 2) bau tidak enak, 3) debu, 4) asap, 5) serangga dan binatang pengerat.		2 2 2 2 2	
2.	Taman	Hotel memiliki taman. a. Terletak di dalam atau di luar bangunan. b. Taman terpelihara, bersih, dan rapi. Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.		4 4	
3.	Tempat Parkir	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel. a. Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap enam kamar hotel. b. Tidak becek/tersedia saluran air.	1	3	
4.	Olahraga dan Rekreasi	Hotel dianjurkan menyediakan salah satu sarana olahraga dan rekreasi		4	8

Dipindai dengan CamScanner

13

B. Hotel Bintang Dua Poin 500

B. Hotel Bintang Dua Poin 500

Kriteria Klasifikasi Hotel : City/Kota
Bintang : Dua

No.	Unsur-Unsur Persyaratan	Uraian Persyaratan	Bobot/Nilai		
			M	P	D
1	Fisik			3	
1	Lokasi dan Lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindari pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari: 1. suara bising, 2. bau tidak enak, 3. debu, 4. asap, dan 5. serangga dan binatang pengerat.		3 3 3 3 3	
2	Taman	a. Hotel memiliki taman 1. Terletak di dalam atau di luar bangunan. 2. Taman terpelihara, bersih, dan rapi. Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.		4 4	
3	Tempat Parkir	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel. a. Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel. b. Terdapat rambu-rambu lalu lintas/ satu arah in-out.	1	3	2

Dipindai dengan CamScanner

13

C. Hotel Bintang Tiga Poin 700

C. Hotel Bintang Tiga Poin 700

Kriteria Klasifikasi Hotel : City/Kota
Bintang : Tiga

No.	Unsur-Unsur Persyaratan	Uraian Persyaratan	Bobot/Nilai		
			M	P	D
1	Fisik				
1	Lokasi dan Lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindari pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari: 1. suara bising, 2. bau tidak enak, 3. debu, 4. asap, dan 5. serangga dan binatang mengerat.		3	
2	Taman	Hotel memiliki taman. a. Taman terletak di dalam atau di luar bangunan. b. Taman terpelihara, bersih, dan rapi. Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.		5	
3	Tempat Parkir	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel. 1. Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel. 2. Rambu-rambu lalu lintas/satu arah <i>in-out</i> . 3. Pos jaga/ruang tunggu dengan ruang duduk.	1		3

Dipindai dengan CamScanner

13

D. Hotel Bintang Empat Poin 900

D. Hotel Bintang Empat Poin 900

Kriteria Klasifikasi Hotel : City/Kota
Bintang : Empat

No.	Unsur-Unsur Persyaratan	Uraian Persyaratan	Bobot/Nilai		
			M	P	D
1	Fisik				
1	Lokasi dan Lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindari pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari: 1. suara bising, 2. bau tidak enak, 3. debu, 4. asap, 5. serangga dan binatang mengerat.		5	
2	Taman	Hotel memiliki taman. 1. Taman terletak di dalam atau di luar bangunan. 2. Taman terpelihara, bersih, dan rapi. Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.		5	
3	Tempat Parkir	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel. 1. Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel. 2. Terdapat rambu-rambu lalu lintas/satu arah <i>in-out</i> .	1		5

Dipindai dengan CamScanner

14

E. Hotel Bintang Lima Poin 1000

E. Hotel Bintang Lima Poin 1000

Kriteria Klasifikasi Hotel : City/Kota
Bintang : Lima

No.	Unsur-Unsur Persyaratan	Uraian Persyaratan	Bobot/Nilai		
			M	P	D
1	Fisik				
1	Lokasi dan Lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari: 1. suara bising, 2. bau tidak enak, 3. debu, 4. asap, 5. serangga dan binatang mengerat.		5	
				5	
				5	
				5	
				5	
2	Taman	Hotel memiliki taman. 1. Taman terletak di dalam atau di luar bangunan. 2. Taman terpelihara, bersih, dan rapi. Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.		5	
				5	
3	Tempat Parkir	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel. 1. Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel. 2. Rambu-rambu lalu lintas/satu arah <i>in-out</i> .	1		5

Dipindai dengan CamScanner

14



Terimakasih

14



HOTEL MANAGEMENT



SESI 13

KERAMAHTAMAHAN BAGI KARYAWAN HOTEL

Marnoto, SE.MM

Alasan kenapa harus Bersikap Ramah itu Penting ?

“Saya selalu menyukai orang-orang yang ramah. Dan selalu ada ungkapan terimakasih bagi mereka yang ikhlas dalam keramah tamahannya”

(Hatawe Niwa)

“Saya menyukai orang-orang yang ramah”.

Prinsip keramahan adalah energi positif yang cepat atau lambat akan kembali pada diri kita dalam bentuk hal positif lainnya.

Keramahan karyawan hotel akan mendatangkan lebih banyak tamu dan pelanggan setia.

Sebuah senyuman keramahan yang diberikan dengan tulus akan membawa kedamaian bagi siapapun yang melihatnya.

Keramahan karyawan hotel yang diharapkan :

1. Senyumlah
2. Pandanglah tamu sepenuh hati
3. Berbicaralah dengan jelas dan sopan
4. Dengarkan baik-baik untuk menghindari kata “apa....apa”
5. Bersikaplah dengan baik dan berdiri tegak jangan membungkuk
6. Hadapilah dengan tenang, kritikan maupun pujian
7. Antisipasi kebutuhan tamu dan utamakanlah mereka
8. Ingatlah suatu ungkapan bahwa hidup adalah pelayanan
9. Kembangkanlah hubungan saling membantu terhadap rekan kerja, tunjukkanlah kemampuan anda lebih baik.
10. Perlakukan rekan kerja anda sebagai seorang yang profesional

14



Lanjutan...

11. Bersikaplah dengan baik terhadap teman anda didepan tamu
12. Jangan mengatakan kepada tamu 10menit padahal memakan waktu 1 jam
13. Hindari komentar
14. Pandanglah tamu sepenuh hati
15. Berbicaralah dengan jelas dan sopan
16. Dengarkan baik-baik untuk menghindari kata “apa....apa”
17. Bersikaplah dengan baik dan berdiri tegak jangan membungkuk
18. Hadapilah dengan tenang, kritikan maupun pujian
19. Antisipasi kebutuhan tamu dan utamakanlah mereka
20. Ingatlah suatu ungkapan bahwa hidup adalah pelayanan
21. Kembangkanlah hubungan saling membantu terhadap rekan kerja, tunjukkanlah kemampuan anda lebih baik.

14



Terimakasih