

## **BAB 2**

### **TINJAUAN TEORI DAN STUDI BANDING**

#### **2.1. Tinjauan Umum**

##### **2.1.1. Hotel**

###### 1) Definisi Hotel

Hotel adalah Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987).

Secara garis besar, hotel dibagi 2 bagian Besar yaitu : *Front of the House* dan *Back of the House* dapat dilihat pada **Gambar 2.1** dan **Gambar 2.2** dibawah ini

###### **a. Front of The House:**

- ***Guest Room***

Kamar tamu, ruang tempat tamu menginap

- ***Public Space Area***

Merupakan tempat dimana suatu hotel dapat memperlihatkan isi dan tema yang ingin disampaikan kepada tamunya. Daerah ini menjadi pusat kegiatan utama dari aktivitas yang terjadi pada hotel, dalam hal ini menjadi jelas bahwa wajah sebuah hotel dapat terwakili olehnya.

- ***Lobby***

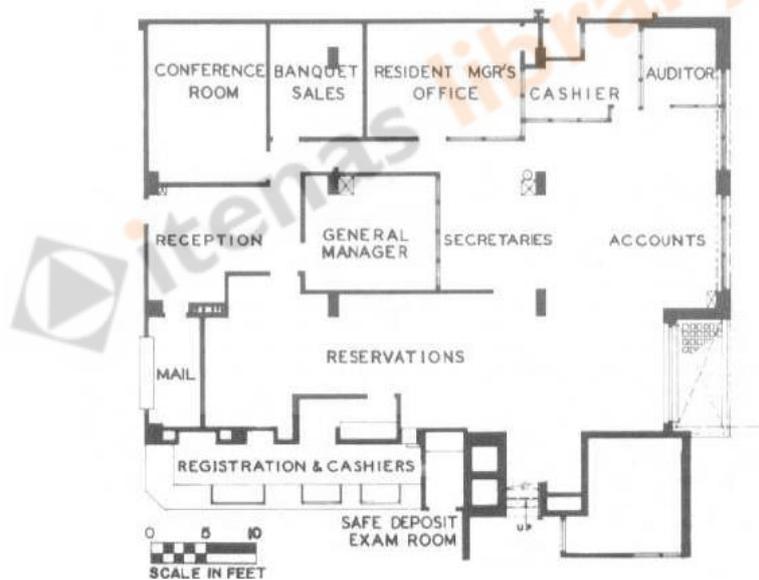
Tempat penerima pengunjung untuk mendapatkan informasi, mengurus administrasi dan keuangan yang bersangkutan dengan penyewaan kamar. seperti yang telah disebutkan sebelumnya sebagai area front office.

Ruang-ruang yang termasuk dalam lobby:

- ***Entrance hall***

Ruang penerima utama yang menghubungkan ruang luar atau dengan ruang-ruang dalam hotel. Bersifat terbuka dengan besaran ruang yang cukup luas.

- **Front desk / Reception desk**  
Terdiri atas ruang - ruang personil front desk yang berfungsi untuk proses dan mengelola administrasi pengunjung
- **Guest elevator**  
Sarana sirkulasi vertikal untuk para tamu dari lobby atau publik area menuju *guest room* atau fungsi lainnya di atas.
- **Sirkulasi**  
Merupakan hal penting dalam publik area yang berfungsi sebagai sarana untuk menghubungkan fungsi-fungsi di dalamnya untuk kegunaan pengunjung.
- **Seating Area**  
Wadah bagi tamu untuk beristirahat atau sekedar berbincang-bincang. Sarana ini sangat berguna untuk kontak sosial di antara pengunjung.



**Gambar2.1** Layouting Hotel

(sumber : *Time Saver Standards for Building Types 2nd Edition*)

- **Retail Area**  
Menyediakan kebutuhan pengunjung.
- **Support function**  
Sarana penunjang untuk tamu yang berada di publik area, antara lain seperti toilet, telepon umum, mesin ATM, dan lain-lain.
- **Food and Beverages outlets**

Berupa restoran, *coffee shop*, *lounge*, *bar*.

### b. *Back of the House*

*Back of the house* terdiri dari area servis. Area-area yang termasuk *back of the house* antara lain:

- **Daerah dapur dan gudang (*food and storages area*)**

Merupakan gudang penyimpanan makanan dan minuman. Terdapat gudang kering dan gudang basah, disesuaikan dengan kebutuhan makanan dan minuman yang dimasukkan.

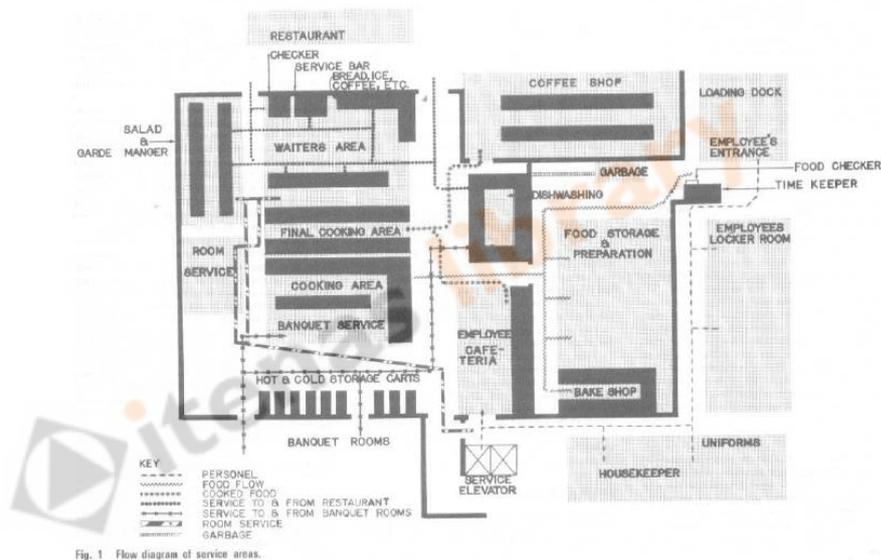


Fig. 1 Flow diagram of service areas.

**Gambar2.2** *Layouting Hotel (2)*

(sumber : *Time Saver Standards for Building Types 2nd Edition*)

- **Daerah bongkar muat, sampah dari gudang umum**

Merupakan tempat turun-naik barang dari dan ke dalam mobil pengangkut

- **Daerah pegawai / staf hotel (*employees area*)**

Merupakan ruang karyawan yang berisi loker untuk karyawan, gudang, dll

- **Daerah pencucian dan pemeliharaan (*laundry and housekeeping*)**

Untuk hotel berbintang, *laundry* berukuran cukup luas dan berfungsi sebagai tempat mencuci, mengeringkan, setrika, dan mesin press yang digunakan untuk melayani tamu dan juga karyawan. Pada area *house keeping*, terdapat ruang

kepala dan asisten departemen, gudang, tempat menjahit kain, sarung bantal, gorden, dll yang disiapkan untuk melayani tamu hotel.

- **Daerah mekanikal dan elektrik (Mechanical and Engineering Area)**

Berisi peralatan untuk *heating* dan *cooling* yang berupa tangki dan pompa untuk menjaga sistem operasi mekanikal secara keseluruhan.

## 2) Jenis Hotel

- *City Hotel* atau Hotel kota yaitu 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.
- *Residential Hotel* yaitu hotel yang lokasinya berada di daerah pinggiran perkotaan yang jauh dari keramaian, akan tetapi cukup mudah untuk dapat mencapai berbagai tempat kegiatan usaha. Residential hotel ini biasanya berlokasi di daerah yang tenang sebab ditujukan untuk masyarakat yang ingin menginap dalam jangka waktu yang relative lama.
- *Resort Hotel* yaitu hotel yang lokasinya berada di daerah pegunungan atau di tepi-tepi pantai dan lain-lain. *Resort Hotel* ini ditujukan untuk masyarakat yang ingin menginap atau beristirahat pada hari libur dan bagi yang ingin berwisata.
- 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 di pinggir 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.
- *Beach Hotel* yaitu suatu hotel yang lokasinya berada di dekat pantai.
- *Mountain Hotel* yaitu suatu hotel yang lokasinya di daerah pegunungan.
- Bandara hotel yaitu hotel yang berada di dekat bandar udara utama.

### 3) Klasifikasi Hotel

#### a. Hotel Bintang 1

Hotel Bintang 1 adalah hotel yang memiliki fasilitas kecil yang biasanya dikelola oleh *owner* secara langsung. Hotel jenis ini biasanya terletak dekat dengan keramaian dengan harga yang sangat murah.

#### b. Hotel Bintang 2

Hotel Bintang 2 adalah hotel dengan fasilitas yang terawat dan rapi yang biasanya terletak di lokasi yang mudah diakses namun bebas dari polusi udara.

#### c. Hotel Bintang 3

Hotel Bintang 3 adalah hotel yang menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada hotel bintang 2 dengan kamar yang lebih luas, fasilitas lebih lengkap, dan lobi yang memiliki dekorasi yang lebih diperhatikan serta dengan staf yang lebih *professional*.

#### d. Hotel Bintang 4

Hotel Bintang 4 adalah hotel yang memiliki staf yang lebih *professional* dengan fasilitas yang lebih lengkap dan luas. Biasanya terdapat tempat belanja dan dengan *swimming pool*.

#### e. Hotel Bintang 5

Hotel Bintang 5 adalah hotel yang memiliki kelas termewah dengan staf yang multiprofesional. Memiliki pelayanan yang lebih seperti disediakannya *welcome drink* dan beberapa fasilitas seperti *restaurant, bar, swimming pool, recreation, concierge staf*, dan masih banyak lagi.

### 2.1.2. Hotel Bintang 4

#### 1) Klasifikasi Hotel Bintang 4

Menurut Dirjen Pariwisata No: 14/v/IV88 tanggal 25 Februari 1988, hotel digolongkan menurut tingkat pelayanan hotel yang dibagi menjadi lima kelas berdasarkan kelengkapan, kondisi bangunan, peralatan, pengelolaan dan mutu pelayanan yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan golongan kelas hotel tertinggi dinyatakan dengan tanda 5 (\*\*\*\*\*) bintang sedangkan golongan rendah dinyatakan dengan tanda bintang 1 (\*).

Pengklasifikasian hotel di Indonesia dilakukan dengan melakukan peninjauan setiap 3 tahun sekali yang dilakukan oleh PHRI dengan mempertimbangkan beberapa aspek, mulai dari jumlah kamar, fasilitas dan peralatan yang disediakan, hingga model sistem pengelolaan. Adapun klasifikasi untuk hotel bintang 4 (\*\*\*\*) berdasarkan Kep. Dirjen Pariwisata no 14/U/II/88 tgl 25 Februari 1988 adalah sebagai berikut:

- Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
- Jumlah kamar *suite*, minimum 3 kamar
- Parkir Luas
- Luas kamar standar minimum 24m<sup>2</sup>
- Luas kamar *suite* minimum 48m<sup>2</sup>
- Lantai 4 keatas menggunakan *lift*
- Memiliki 2 kolam renang atau lebih
- Memiliki sarana rekreasi kolam renang dan 2 sarana olah raga
- Fasilitas 2 restoran atau lebih
- Kamar mandi dilengkapi dengan instalasi air panas/dingin
- Memiliki toilet umum

## 2) Fasilitas yang Ditampung

Sebagai hotel bintang 4, terdapat beberapa fasilitas utama maupun penunjang berdasarkan Kep. Dirjen Pariwisata no 14/U.II.88 tgl 25 Februari 1988 adalah sebagai berikut:

- |  |                        |
|--|------------------------|
| - Lokasi & Lingkungan                      | - Toilet umum          |
| - Taman                                    | - Koridor              |
| - Tempat parkir luas                       | - Ruang disewakan      |
| - 50 kamar standard + 3 kamar <i>suite</i> | - Dapur                |
| - Ruang makan                              | - Area administrasi    |
| - <i>Bar</i>                               | - <i>Front office</i>  |
| - <i>Lobby</i>                             | - Kantor pengola hotel |
| - Telepon                                  | - Area tata graha      |
|  | - Ruang binatu         |

- Gudang
- Ruang karyawan
- Operasional manajemen
- *Food and beverage*
- Keamanan
- Pelayanan
- 2 buah restoran / lebih
- 2 kolam renang / lebih
- Fasilitas penunjang : tenis, fitnes, spa & sauna

a. Kriteria Mutlak dan Tidak Mutlak Hotel Bintang 4

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel terdapat beberapa kriteria mutlak untuk hotel bintang 4. Kriteria mutlak untuk hotel bintang 4 dapat dilihat pada **Tabel 2.1** sebagai berikut.

**Tabel. 2.1** Kriteria Mutlak Hotel Bintang

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
1.	PRODUK	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel
		3	Parkir	3	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintas
		4	Lobby	4	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		5	Toilet Umum	5	Tersedia toilet umum
		6	<i>Front Office</i>	6	Tersedia Gerai atau meja kursi
		7	Fasilitas Makan dan Minum	7	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		8	Kamar Tidur Tamu	8	Tersedia kamar tidur dengan perlengkapannya, termasuk kamar mandi
				9	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
		9	Dapur /Pantry	10	Tersedia dapur dengan perlengkapannya dan tata letak sesuai dengan kebutuhan
		10	Kantor	11	Tersedia Ruang Pimpinan Hotel
				12	Tersedia Ruang Karyawan
		11	Utilitas	13	Tersedia Instalasi Air Bersih
		12	Pengelolaan limbah	14	Tempat penampungan sampah sementara
				15	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		13	Kantor Depan	16	Tersedia pelayanan pemesanan kamar, pendaftaran, penerimaan dan pembayaran
		14	Tata Graha	17	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
15	Area Makan dan Minum	18	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman		
16	Keamanan	19	Tersedia pelayanan keamanan		
17	Kesehatan	20	Tersedia pelayanan kesehatan		

Sambungan Tabel 2.1

2.	PENGELOLAAN	18	Organisasi	21	Hotel memiliki struktur organisasi
				22	Hotel memiliki peraturan perusahaan/PKB
		19	Manajemen	23	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				24	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
		20	Sumber Daya Manusia	25	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi karyawan

Sumber: Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel

Sedangkan kriteria tidak mutlak untuk hotel bintang 4 berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel dapat dilihat pada **Tabel 2.2** dibawah ini.

Tabel. 2.2 Kriteria Tidak Mutlak Hotel Bintang

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
1	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
				2	Penanda Arah (signage)
		3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel ( <i>hotel directional sign</i> ) yang jelas dan mudah terlihat		
		4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman ( <i>evacuation sign</i> ), jelas dan mudah terlihat		
		3	Taman atau <i>Landscape</i>		
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya
				8	Area menurunkan tamu ( <i>drop off</i> )
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas ( <i>ramp</i> ) bagi penyandang cacat
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel ( <i>Hotel Directory</i> )
				12	Tersedia lounge
		6	Front Office	13	Tersedia Gerai ( <i>counter</i> ) atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (Decal) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel

Sambungan Tabel 2.2

		15	Gerai Pelayanan tamu (Concierge Counter)
		16	Tersedia ruang Penitipan Barang Berharga
		17	Tersedia Ruang Penitipan Barang Tamu
		18	Tersedia Meja duty manager
7	<i>Business Center</i>	19	Tersedia Ruang untuk pelayanan Bisnis
8	Area Belanja ( <i>Shopping Arcade</i> )	20	Tersedia pilihan <i>Drug store/bank/gerai</i> penukaran uang ( <i>money changer/travel agent/airlines/souvenir shop</i> atau lainnya
9	<i>Lift</i>	21	<i>Lift</i> untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		22	Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
10	Toilet Umum ( <i>Public Rest Room</i> )	23	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
		24	<i>Urinoir</i> beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
		25	Tersedia closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper
		26	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
		27	Tersedia Tempat Sampah
		28	Ruang Rias ( <i>vanity area</i> ) : khusus toilet wanita
		29	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
		30	Alat pengering tangan
11	Koridor	31	Tersedia Koridor
		32	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat
		33	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
		34	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
12	Fasilitas makan dan minum (Food and Beverage Outlets)	35	Tersedia ruangmakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
		36	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya
		37	Tersedia Menu
13	Room service	38	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
		39	Tersedia menu room service
		40	Tersedia peralatan dan perlengkapannya
14	Kamar Tidur tamu	41	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mand

Sambungan Tabel 2.2

			42	Tersedia kamar Suite
			43	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
			44	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energy
			45	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
			46	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap (smoke detector) dan sprinkler
			47	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
			48	Tersedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit (ceiling)
			49	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
			50	Tersedia meja dan kursi kerja
			51	Tersedia meja dan kursi duduk
			52	Tersedia tempat sampah
			53	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
			54	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (compendium)
			55	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
			56	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik
			57	Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
			58	Rak Koper (luggage rack)
			59	Tempat penyimpanan pakaian
			60	Individual Safe Deposit Box
			61	Tersedia Night Table/Bed Side Table
			62	Tersedia lampu baca
			63	Cermin panjang (Full Length Mirror)
			64	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
			65	Tersedia Jaringan internet
			66	Tersedia TV
			67	Tersedia Mini bar dan pembuka boto
			68	Coffee - Tea Maker set
			69	Tersedia peralatan tulis untuk tamu (guest stationary)
	15	Kamar Mandi Tamu	70	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin

Sambungan Tabel 2.2

			71	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
			72	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
			73	Tersedia Saluran pembuangan air
			74	Tersedia air panas dan air dingin
			75	Tersedia tempat sampah
			76	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries)
			77	Tersedia handuk mandi
			78	Pengering rambut (hair Dryer)
			79	Telepon paralel dengan kamar tidur
			80	Gelas sikat gigi
			81	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 200 kamar)
	16	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	82	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
	17	Ruang Rapat	83	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual
	18	RuangPerjamuan /function room (tidak berlaku bagi Hotel Resort)	84	Tersedia function room dengan akses tersendiri untuk tamu
85			Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita	
86			Jalur evakuasi	
	19	Dapur	87	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
			88	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
			89	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (grease trap)
			90	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (grease filter)
			91	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
			92	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapu
			93	Tersedia perlengkapan P3K
			94	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
			95	Tersedia alat pemadam kebakaran
			96	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/daily store
			97	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja
	20	Area Penerimaan Barang	98	Tersedia Area Penerimaan Barang
			99	Alat timbangan yang telah ditera
	21		100	Tersedia Gudang Umum

Sambungan Tabel 2.2

		Daerah Penyimpanan (Storage)	101	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman			
			102	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan			
			103	Gudang Engineering			
			104	Area penyimpanan barang bekas			
			105	Tempat penyimpanan bahan baker			
		22	Area Tata Graha	106	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities		
				107	Ruang linen dan seragam (uniform)		
				108	Room boy station		
				109	Janitor		
		23	Ruang Periksa Kesehatan	110	Tersedia ruang periksa dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhkan		
		24	Ruang Karyawan	111	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah		
				112	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan wanita terpisah		
				113	Tersedia ruang makan karyawan		
				114	Tersedia tempat ibadah		
				115	Tersedia tempat sampah		
				116	Kaca rias dan wastafel		
				117	Ruang Pelatihan		
		25	Kantor	118	Tersedia Ruang Pengelola Hotel		
		26	Keamanan	119	Ruang Security dan instalasi CCTV		
		27	Utilitas	120	Tersedia Instalasi Air Bersih		
				121	Tersedia Genset		
				122	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi		
				123	Instalasi Air Panas		
		28	Pengelolaan limbah	124	Tempat penampungan sampah		
				125	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)		
		29	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	126	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan		
		2	PELAYANAN	30	Kantor Depan	127	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
						128	Pemberian Informasi, pesan, pengurusan barang tamu
						129	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
130	Membangunkan tamu (wake up call)						
131	Jasa Penyewaan mobil						
132	Jasa pemanggilan taksi						
133	Jasa Panggilan (Car Call)						
134	Pelayanan Duty Manager						

Sambungan Tabel 2.2

				135	Pelayanan guest Relation
				136	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
		31	Tata Graha	137	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
				138	Penyiapan tempat tidur (turn Down Bed)
				139	Pelayanan tamu penting (VIP treatment)
		32	Binatu	140	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		33	Restoran	141	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				142	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				143	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia
				144	Tersedia pelayanan penyajian makanan internasional
				145	Pelayanan untuk tamu dgn keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		34	Room Service	146	Menerima pesanan makanan dan minuman dari kamar
				147	Penghidangan makanan minuman ke kamar
				148	Penerimaan Pembayaran
		35	Ruang Rapat	149	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		36	Ruang Perjamuan	150	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan
		37	Pelayanan bisnis ( <i>business center</i> )	151	Pelayanan Bisnis
		38	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	152	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		39	Keamanan	153	Tersedia Pelayanan Keamanan
		40	Kesehatan	154	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
41	Jam Operasional	155	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional		
3	PENGELOLAAN	42	Organisasi	156	Hotel memiliki struktur organisasi
				157	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan
				158	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual
				159	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
				160	Memiliki Kebijakan Organisasi
		43	Manajemen	161	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan

Sambungan Tabel 2.2

				162	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang		
				163	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran		
				164	Memiliki Manajemen Tanggap darurat		
				165	Memiliki manajemen penjaminan mutu		
				166	Pemeliharaan sanitasi, <i>hygiene</i> dan lingkungan		
				167	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel		
				168	Memiliki rencana usaha		
				169	Memiliki Program Pengembangan Produk		
				44	Kemitraan dan penggunaan	170	Memiliki Program kemitraan dgn usaha mikro, kecil dan menengah
						171	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)
				45	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	172	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
				46	Sumber Daya Manusia	173	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
						174	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris
175	Melaksanakan Program Pengembangan SDM						
176	Melaksanakan penilaian kinerja SDM Jumlah						

Sumber: Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel

### 2.1.3. Guidelines Operator Hotel

Pada setiap hotel biasanya mengeluarkan beberapa standar operator yang berbeda. *Guidelines* adalah merupakan panduan bagi pemilik hotel, arsitek, desain interior dan konsultan MEP untuk membantu dalam mendesain sebuah hotel baru. Standar operator yang digunakan pada Sudirman Hotel Bandung adalah *Archipelago International*. Standar operator *Archipelago International* dilampirkan pada halaman lampiran.

## 2.2. Studi Banding

### 2.2.1. Studi Banding Berdasarkan Fungsi

#### a. Hotel Horison Ultima, Bandung



**Gambar 2.3** Perspektif Hilton Bandung

(sumber: archdaily.com diakses, 9 Febuari 2019)

Arsitek: *WOW Architects / Warner Wong Design*

Lokasi: Bandung, Indonesia

Klien: Tatang Hermawan of P.T. Yuskitama Lestari

Kerjasama Asing: Mr. Archica Danisworo, *Planning & Development Workshop*

Tahun: 2009

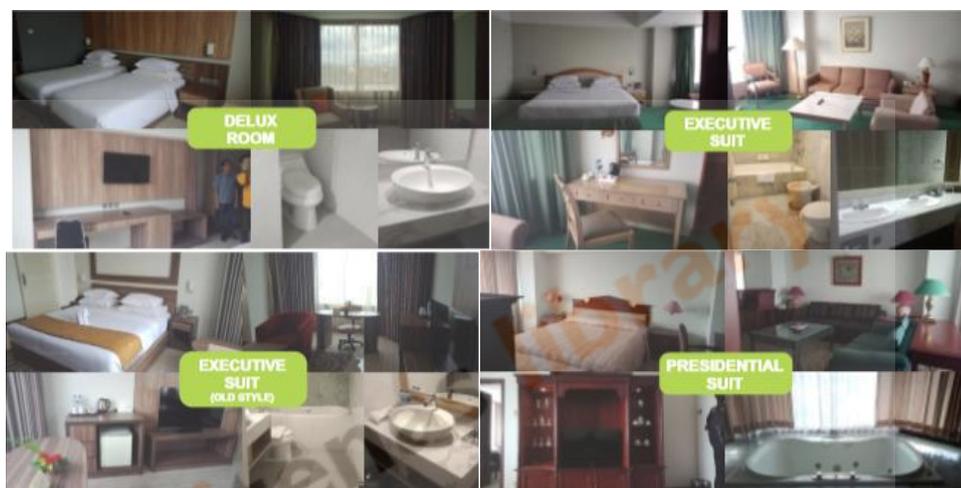
Luas lahan : 30,000 sqm

Hotel Horison Ultima Bandung terletak di Jl. Pelajar Perjuangan 45 No.121, Buah Batu, Bandung, Jawa Barat. Hotel ini dikelola oleh Horison Hotel Group. Hotel Horison Ultima Bandung merupakan *Bisnis Hotel & Family Hotel* dengan klasifikasi Hotel Bintang 4. Seperti pada **Gambar 2.3**, hotel ini memiliki 8 lantai dengan total jumlah kamar sebanyak 253 kamar.

Hotel Horison Ultima Bandung merupakan salah satu hotel di Bandung dengan klasifikasi bintang 4, hotel ini juga merupakan hotel bisnis sehingga cukup tepat untuk dijadikan studi banding. Hotel ini memiliki *ballroom* berukuran 35.5m x 23.4m dengan kapasitas 1200 orang. Hotel ini juga memiliki 26 *meeting room*

dengan kapasitas yang berbeda-beda. *Meeting room* terbesar berukuran 24m x 22m dengan kapasitas 500 orang, sedangkan untuk *meeting room* terkecil berukuran 4m x 4m dengan kapastast maksimal 20 orang.

Hotel Horison Ultima Bandung memiliki 5 jenis kamar lain *Delux* dengan total 112 Kamar, *Super Delux* dengan total 56 Kamar, *Executive Room* dengan total 31 Kamar, *Executive Suite* dengan tota 18 Kamar dengan total *Presidential Suite* dengan total 1 Kamar dapat dilihat pada **Gambar 2.4** dibawah ini.



**Gambar 2.4** Tipe – tipe kamar Hotel Hilton Bandung

(sumber: Dokumentasi 2019)

### 2.2.2. Studi Banding Berdasarkan Tema

#### a. Ize Hotel Bali



**Gambar 2.6** Perspektif Ize Hotel Bali

(sumber: archdaily.com diakses 9 febuari 2019)

- *Architects* : Studio TonTon
- *Location* : Jl. Kayu Aya No.68, Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361
- *Architects in Charge* : Antony Liu dan Ferry Ridwan
- *Architect's Team* : Arga Artistika, Ivan Susanto, Cynthia Agustine, Arif Tsani
- *Area* : 4832 m<sup>2</sup>
- *Project Year* : 2012

Ize hotel berada di Jalan Kerobokan (bali), Ize hotel dengan luas 4832,0 sq m, di desain oleh arsitek Antony Liu + Ferry Ridwan Seminyak yang merupakan salah satu pusat keramaian di Bali. Fungsinya sebagai hotel yang membutuhkan privasi, area depan digunakan untuk area publik seperti restoran. Sementara pintu masuk hotel terletak di area belakang, jauh dari jalan yang ramai. Bentuk perspektif Ize Hotel dapat dilihat pada **Gambar 2.6**

b. *Venue Hotel*



**Gambar 2.7** Perspektif *Venue Hotel*

(sumber: archdaily.com diakses 9 febuari 2019)

- Arsitek : *Aline Architect*
- Lokasi : *24 Tôn Đản, Lộc Thọ, Thành phố Nha Trang, Khánh Hòa 650000, Vietnam*
- Arsitek di Chargele : *Minh Duc*
- Tim Desain : *Vu Dinh Phuc, Dang Quynh Le*
- Area : 3150.0 m<sup>2</sup>
- Tahun Proyek : 2017
- Produsen : *Hai Long glass, Xingfa Aluminium*
- Kontraktor : *Nhan Hoa JSC*
- Investor : *Dong Gia Thinh Joint Stock Company*
- Land Area : 165 m<sup>2</sup>
- Jumlah Lantai : 19 floors

Terletak di pusat kota Nha Trang, bangunan ini berdiri di antara blok persegi biasa. Area fasad tidak terlalu luas sehingga arsitek mengubah kaca monoton menjadi warna-warni "walles ". Sebuah bagian dari ruang elevasi digunakan sebagai tempat untuk menanam pohon, sebagai hasilnya, menciptakan "hijau " balkon, membawa perasaan nyaman kepada pengguna. Daerah fasad cukup sempit tapi plot tanah seperti plot sudut sehingga seluruh ruangan dirancang untuk menerima angin alami langsung dan sinar matahari. Semua kamar dilengkapi dengan pemandangan laut.

Dari perspektif dapat dilihat pada **Gambar 2.7**, kami selalu menginginkan sebuah bangunan yang mengesankan pengunjung dari sudut pandang, perasaan untuk penggunaan yang harus paling nyaman dan nyaman. Mengurangi biaya konstruksi dan pengoperasian gedung juga diperhatikan, sehingga semua bahan di gedung tersebut murni bahan lokal, sel surya yang menyediakan air panas yang cukup untuk semua kamar, sistem penerangan, ada 100% dari kamar yang menerima pencahayaan langsung, sehingga meminimalkan penggunaan listrik.