



BUPATI SEMARANG

SALINAN

PERATURAN BUPATI SEMARANG
NOMOR : 31 TAHUN 2011
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR USAHA AKOMODASI
DI KABUPATEN SEMARANG

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SEMARANG
TAHUN 2011



BUPATI SEMARANG

PERATURAN BUPATI SEMARANG

NOMOR : 31 TAHUN 2011

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR USAHA AKOMODASI
DI KABUPATEN SEMARANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SEMARANG,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan dan meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat dipandang perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur Usaha Akomodasi di Kabupaten Semarang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan peraturan Bupati Semarang tentang Standar Operasional Prosedur Usaha Akomodasi di Kabupaten Semarang;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 67 Tahun 1958 tentang Perubahan batas-batas Wilayah Kotapraja Salatiga dan Daerah Swatarika Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1652);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1970 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2918);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
5. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);
7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);

8. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438), sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
9. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3500);
12. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.86/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Penyediaan Akomodasi;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 27 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Usaha Akomodasi (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2001 Nomor 39 Seri C Nomor 5);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 4 Tahun 2002 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Semarang (Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2002 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Semarang Nomor 2);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR USAHA AKOMODASI
DI KABUPATEN SEMARANG

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Semarang;
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945;
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah;
4. Bupati Semarang yang selanjutnya disebut Bupati adalah Kepala Daerah Kabupaten Semarang;
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Semarang;

6. Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata adalah Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Semarang;
7. Standar Operasional Prosedur adalah Pedoman Pelaksanaan Usaha Akomodasi di Kabupaten Semarang;
8. Usaha adalah setiap tindakan atau kegiatan dalam bidang perekonomian yang dilakukan untuk tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba;
9. Usaha Akomodasi yang selanjutnya disebut usaha pariwisata adalah usaha penyediaan pelayanan penginapan untuk wisatawan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya;
10. Hotel adalah penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya.
11. Vila adalah penyediaan Akomodasi berupa keseluruhan bangunan tunggal yang dapat dilengkapi dengan fasilitas, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya.
12. Pondok Wisata adalah penyediaan Akomodasi berupa bangunan rumah tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan dimanfaatkan sebagian untuk disewakan dengan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari pemiliknya.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Standar Operasional Prosedur Usaha Akomodasi ini adalah untuk :
 - Memberi jaminan kepada masyarakat dan konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - Memberikan pelayanan Prima kepada masyarakat dan pelanggan.
- (2) Tujuan ditetapkannya Standar Operasional Prosedur Usaha Akomodasi ini adalah:
 - Sebagai alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia jasa pelayanan dalam usaha peningkatan pelayanan;
 - Sebagai alat ukur kinerja yang diberikan kepada pelayanan masyarakat;
 - Sebagai alat kontrol, monitoring dan evaluasi bagi kinerja pelayanan.

BAB III

PENYELENGGARAAN USAHA AKOMODASI

Pasal 3

- (1) Penyelenggaraan Usaha Akomodasi dapat dilakukan oleh :
 - a. Warga Negara Republik Indonesia dalam bentuk perorangan atau Badan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. Warga Negara Republik Indonesia yang bekerjasama dengan Warga Negara Asing harus berbentuk Perseroan Terbatas (PT);
 - c. Pemerintah Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah/ Negara sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku ; dan
 - d. Pemerintah Daerah dengan Pihak Ketiga dalam bentuk kerjasama yang saling menguntungkan.
- (2) Penyelenggaraan Usaha Akomodasi yang dilakukan oleh orang asing berlaku ketentuan dan mempergunakan tata cara sebagaimana yang ditetapkan berdasarkan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV
PERIJINAN

Pasal 4

- (1) Setiap orang atau Badan yang menyelenggarakan usaha akomodasi wajib memiliki Ijin Gangguan dan Ijin Usaha Akomodasi;
- (2) Untuk mendapatkan Ijin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), yang bersangkutan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Bupati Semarang atau SKPD yang ditunjuk.
- (3) Sebelum mengurus ijin usaha Akomodasi setiap pengusaha harus membuat :
 - a. Proposal rencana usaha;
 - b. Company Profile/ Profil Perusahaan;
 - c. Tahapan pembangunan;
 - d. DED (Detail Engineering Design)/ Disain Teknis secara lengkap;
 - e. Pelaksanaan fisik.

BAB V

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL USAHA AKOMODASI

Pasal 5

Standar Operasional Prosedur Usaha Akomodasi meliputi :

1. Usaha Hotel dengan tanda melati;
2. Usaha Hotel dengan Tanda Bintang, terdiri :
 - a. Hotel dengan tanda Bintang 1 (satu)
 - b. Hotel dengan tanda Bintang 2 (dua)
 - c. Hotel dengan tanda Bintang 3 (tiga)
 - d. Hotel dengan tanda Bintang 4 (empat)
 - e. Hotel dengan tanda Bintang 5 (lima);
3. Usaha Villa;
4. Usaha Pondok Wisata.

Pasal 6

Standar Operasional Prosedur Usaha Akomodasi sebagaimana tersebut pada Pasal 5 diatur dalam Lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB VI

KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Pasal 7

Penyelenggaran Usaha Akomodasi wajib :

- a. memenuhi ketentuan yang tercantum dalam surat ijin;
- b. mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang ketenaga kerjaan;
- c. mentaati Peraturan perundangan Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
- d. meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan karyawan sesuai dengan fungsi dan tugasnya dalam rangka meningkatkan pelayanan;
- e. hotel dilarang dipergunakan sebagai tempat kost;

- f. menetapkan tata tertib bagi pengunjung sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. menyelenggarakan kegiatan administrasi dan melaporkan secara rutin setiap bulan tentang statistik pengunjung dan perkembangan jumlah personil/tenaga kerja kepada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Semarang.
- h. setiap pengusaha Akomodasi wajib menjadi anggota Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kabupaten Semarang.

Pasal 8

Penyelenggara usaha akomodasi dilarang menyediakan segala bentuk apapun yang mengandung unsur perjudian dan kegiatan yang melanggar peraturan perundang-undangan.

BAB VII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 9

Dengan berlakunya Peraturan Bupati ini maka setiap usaha Akomodasi yang telah ada dalam waktu paling lama 1 (satu) tahun harus sudah menyesuaikan.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

- (1) Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
- (2) Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Semarang.

Ditetapkan di Ungaran

pada tanggal 22 - 02 - 2011



Diundangkan di Ungaran
Pada tanggal 23 - 02 - 2011

Plt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SEMARANG
Kepala Dinas Pendapatan dan
Pengelolaan Keuangan Daerah



BERITA DAERAH KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2011 NOMOR...31.....

NO	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
3	Kamar Tamu	<p>a. Jumlah kamar minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - kamar standard 15 buah - 70% dari kamar tamu dilengkapi kamar mandi di dalam, sisanya setiap 4 kamar dilengkapi dengan 1 (satu) kamar mandi di luar. <p>b. Luas minimal kamar standard:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20 M² kamar mandi di dalam - 14 M² tanpa kamar mandi di dalam <p>c. Tinggi kamar minimal 2,6 M.</p> <p>d. Penerangan 4 watt per M².</p> <p>e. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.</p> <p>f. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.</p> <p>g. Seluruh dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.</p> <p>h. Perlengkapan kamar tidur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk 1 orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard : <ul style="list-style-type: none"> - ukuran tempat tidur 1orang 190 x 100 cm - ukuran tempat tidur 2 orang 190 x 160 cm - perlengkapan setiap tempat tidur : <ol style="list-style-type: none"> a) kasur b) satu bantal dengan sarung dengan extra 1 buah c) sprei 1 (satu) helai d) selimut 1 (satu) buah / bed e) dianjurkan menyediakan bantal dan guling cadangan - Semua perlengkapan tempat tidur dalam keadaan bersih. 2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah. 3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya 5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa 6) Rak koper 7) Keranjang sampah 8) Tempat air minum dan dua buah gelas 9) Daftar cucian / laundry 10) Lilin dan tempatnya 11) Rak handuk 12) Asbak 13) Saluran telepon untuk keperluan Intern (airphone) 14) Pada setiap Kamar harus terdapat petunjuk ARAH KIBLAT <p>i. Perlengkapan kamar mandi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bak mandi dan gayungnya 2. WC untuk di luar terpisah 3. Gantungan handuk
4	Lobby	<p>a. memiliki ruang/ tempat lobby</p> <p>b. Tersedia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kursi sofa dengan mejanya 2) Peta Kota dan Propinsi <p>c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.</p>
5	Taman	<ol style="list-style-type: none"> 1) taman terletak di dalam atau di luar bangunan 2) taman terpelihara, bersih dan rapi
6	Tempat Parkir	<p>a. tersedia tempat parkir kendaraan tamu</p> <p>b. tidak becek / tersedia saluran air</p>
7.	Telepon Umum	menyediakan telepon di lobby.
8.	Toilet Umum	menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita.

NO	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
9.	Ruang yang disewakan	Tersedia Drugstore
10.	Front Office	1) Tempat penerimaan tamu dan tempat penerangan/ information 2) Tempat kasir 3) Room Rack (rak posisi kamar) 4) Tempat penitipan barang berharga 5) Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
11.	Kantor Pengelolaan Hotel	Tersedia Kantor Pimpinan dan administrasi dengan catatan-catatan sebagai berikut : 1) Daftar Tarip 2) Buku Agenda 3) Formulir pendaftaran tamu 4) Buku Tamu 5) Laporan Tata Graha 6) Catatan Lena 7) Catatan cucian 8) Buku Kas 9) Buku pengeluaran uang tunai 10) Catatan utang piutang 11) Laporan Rugi / Laba 12) Neraca Perusahaan
12.	Ruang Lena	Tersedia tempat penyimpanan lena
13.	Ruang Binatu	a. Tersedia ruang binatu untuk cuci dan setrika b. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah
II.	AREA DAN RUANG OPERASIONAL	
1.	Gudang	Tersedia gudang tempat penyimpanan barang kebutuhan
2.	Fasilitas	Fasilitas karyawan terdiri dari : 1. Kamar mandi dan WC karyawan 2. Ruang Makan karyawan 3. Ruang untuk ibadah
III.	OPERASIONAL / MANAGEMENT	
1.	Organisasi	a. memiliki struktur organisasi yang jelas b. Tersedia uraian tugas c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional yang tertulis
2.	Tenaga Kerja	Persyaratan pendidikan dan pengalaman : a. Pimpinan Memiliki pendidikan SLTA ditambah penataran administrasi dan operasional. Pengalaman kerja dibidang akomodasi kurang lebih 4 tahun. b. Kepala Bagian Mempunyai pendidikan SLTA ditambah penataran tata laksana operasional bidang tata graha/ kantor depan. Pengalaman kerja 3 tahun. c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu mampu berkomunikasi dalam bahasa asing (bahasa Inggris) d. Kesehatan karyawan Dalam 1 tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 kali
3.	Front Office	Tersedia pelayanan selama 18 jam : 1) Penerangan / titip pesan, surat dan penjualan benda-benda pos 2) Penitipan barang berharga 3) Penitipan koper 4) Pemesanan kamar 5) Penanganan keluhan Tamu 6) Telepon / telegram 7) Pembayaran rekening

NO	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
4.	House Keeping (Tata Graha)	a. Kamar Tamu 1) Air panas 2) Penggantian lena minimal 1 kali sehari 3) Pencatatan kerusakan phisik dan perlengkapan/peralatan kamar serta dekorasi b. Area Publik : Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih
5.	Binatu dan cuci setrika	menyediakan pelayanan cuci dan seterika
6.	Ruang Karyawan	a. Fasilitas Karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi standard sanitasi b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi / WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai
7.	Keamanan	Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas 24 jam. Tersedia regu pemadam kebakaran
8.	Kebersihan dan Kesehatan	Diadakan penyemprotan Insektisida secara berkala untuk seluruh area hotel.
9.	Pelayanan makan dan minum	Tersedia pelayanan makanan dan minuman



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HOTEL DENGAN TANDA BINTANG

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
A. HOTEL DENGAN TANDA BINTANG 1 (SATU)	
I. FISIK	
1. Lokasi dan Lingkungan	a. Lokasi Hotel Bintang 1 (satu) mudah dicapai kendaraan umum /pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel Bintang 1 (satu) harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : <ol style="list-style-type: none"> 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat
2. Taman	Hotel Bintang 1 (satu) memiliki taman : <ol style="list-style-type: none"> a. Terletak di dalam atau di luar bangunan b. Taman terpelihara, bersih dan rapi Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan
3. Tempat Parkir	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel <ol style="list-style-type: none"> a. Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 (empat) kamar hotel b. Tidak becek / tersedia saluran air
4. Olahraga dan Rekreasi	Hotel harus menyediakan salah satu sarana olahraga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari : <ol style="list-style-type: none"> a. Kolam renang ; b. Children Playground / Area Permainan Anak ; c. Olahraga air ; d. Billiard / permainan lain di dalam (indoor sport) ; e. Tennis
5. Bangunan	Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku : <ol style="list-style-type: none"> a. Keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan lain sebagainya) b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan : <ol style="list-style-type: none"> 1) Arus tamu ; 2) Arus karyawan ; 3) Arus barang / produk hotel c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam : <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang lobby atau 2) Restoran atau 3) Kamar tidur atau 4) Tampak muka hotel d. Peralatan teknis bangunan <ol style="list-style-type: none"> 1) Utilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Air <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (Permenkes No. 01 Tahun 1975), mempunyai sertifikat dari PAM tentang kualitas air - Kapasitas air minimal 150 l/orang / hari b. Listrik <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977) - Tersedia Pembangkit Listrik cadangan dengan kapasitas min. 50% dari kapasitas PLN c. Tata Udara diatur dengan alat pengaturan suhu (Air Conditioner)

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
6. Kamar Tamu	<p>d. Ruang mekanik dan workshop</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia ruang mekanik dan workshop <p>2) Komunikasi</p> <p>a) Tersedia telepon 1 (satu) saluran yang dapat digunakan, untuk sambungan lokal, interlokal. Untuk hotel yang lokasinya belum terjangkau oleh saluran telepon (Perumtel) diharuskan untuk menyediakan alat pengganti (CB dan sebagainya) sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p> <p>b) Tersedia saluran telepon dalam (House phone)</p> <p>c) Tersedia sentral radio dan musik pengiring</p> <p>3) Pencegahan bahaya kebakaran :</p> <p>a) Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alat deteksi dini (asap / panas) di setiap ruangan - Alat pencegah pemadam kebakaran yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> • Fire Extinguisher • Fire Hydrant - Alat kontrol lokasi kebakaran <p>b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di setiap kamar.</p> <p>4) Pembuangan Limbah</p> <p>a) Tersedia tempat pembuangan sementara yang tertutup</p> <p>b) Tersedia saluran pembuangan air kotor / air buangan yang memenuhi persyaratan perundangan yang berlaku</p> <p>a. Jumlah Kamar Minimal :</p> <p>Kamar standard : 10 buah Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.</p> <p>b. Luas minimal :</p> <p>Kamar standard : 20 M²</p> <p>c. Tinggi kamar minimal : 2,60 M</p> <p>d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 dB)</p> <p>e. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar</p> <p>f. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu</p> <p>g. Interior kamar mencerminkan suasana Indonesia</p> <p>h. Tersedia sekurang - kurangnya 1 (satu) stop kontak di setiap kamar dan 1 (satu) di kamar mandi (type socket) khusus untuk alat cukur</p> <p>i. Seluruh dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air</p> <p>j. Perlengkapan kamar tidur :</p> <p>1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ukuran tempat tidur 1 orang 190 x 100 cm - ukuran tempat tidur 2 orang 190 x 160 cm - perlengkapan setiap tempat tidur <ul style="list-style-type: none"> a) kasur pegas (spring mattres) dengan pegas yang tetap dan kuat (stabil) b) satu bantal perorang dengan extra 1 buah c) sprei warna putih 1 (satu) helai d) selimut 1 (satu) buah per bantal e) hotel dianjurkan menyediakan bantal cadangan <p>2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
7. Ruang Makan	<p>3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 30 lux</p> <p>4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya</p> <p>5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa (arm chair)</p> <p>6) Rak koper</p> <p>7) Keranjang sampah</p> <p>8) Tempat air minum dan 2 (dua) buah gelas yang telah dimasukkan kantong steril</p> <p>9) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat</p> <p>10) Sebuah kaca rias panjang (full length mirror) ukuran 1,60 cm dari dasar lantai</p> <p>11) Daftar cucian (laundry / dry cleaning)</p> <p>12) Daftar makanan / minuman (room service menu) dengan harganya</p> <p>13) Lilin dengan standarnya</p> <p>14) Asbak 2 (dua) buah</p> <p>15) Saluran program musik hotel dan program radio umum</p> <p>16) Saluran telepon untuk keperluan intern (airphone)</p> <p>17) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan)</p> <p>18) Pada setiap Kamar harus terdapat petunjuk ARAH KIBLAT</p> <p>k. Perlengkapan kamar mandi :</p> <p>1) Bathub anti slip, shower, grabbar dan tempat sabun / bak mandi dan gayung. Untuk yang memakai shower harus memakai tirai shower</p> <p>2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias</p> <p>3) WC</p> <p>4) Asbak</p> <p>5) Handuk mandi</p> <p>6) Gantungan handuk</p> <p>7) Sabun mandi</p> <p>8) Tempat sampah</p> <p>9) 2 (dua) buah gelas</p> <p>a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m² per tempat duduk</p> <p>b. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m)</p> <p>c. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu</p> <p>d. Peralatan dan perlengkapan minimal :</p> <p>1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>2) Sendok soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>3) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>4) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>5) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>6) Serbet makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>7) Meja dilengkapi dengan place mate</p> <p>8) Gelas minum putih bening (water goblet) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>9) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica</p> <p>10) Lodor (platter) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi</p> <p>11) Teko teh / kopi dengan jumlah satu buah untuk setiap 8 (delapan) kursi</p> <p>12) Tempat untuk gula / selai dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>13) Tersedia daftar makanan, daftar minuman dan harganya</p> <p>14) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>15) Piring desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>16) Piring soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>17) Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>18) Cangkir dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>a. Hotel menyediakan satu bar dengan perlengkapannya</p> <p>b. Perlengkapan bar minimal 3 macam gelas (gelas cocktail, gelas bir dan gelas tumbler)</p>
8. Bar	

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
9. Lobby	a. Hotel harus mempunyai lobby b. Tersedia : 1) Kursi sofa (easy chair) dengan mejanya 2) Peta kota dan propinsi c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu d. Penerangan minimal 150 lux
10. Telepon Umum	Hotel menyediakan telepon umum di lobby
11. Toilet Umum	Hotel menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal. Toilet untuk pria : - Urinoir 1 (satu) buah - WC dilengkapi dengan ember dan gayung - Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias - Alat pengering tangan - Asbak - Kertas WC dengan tempatnya - Tempat sampah yang tertutup Toilet untuk wanita : - WC dilengkapi dengan ember dan gayung - Kertas WC dan tempatnya - Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias - Alat pengering tangan - Asbak - Tempat sampah yang tertutup
12. Koridor	a. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m b. Tersedia satu asbak untuk setiap 8 kamar tamu berdampingan c. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara
13. Ruang yang disewakan	Hotel menyediakan ruang yang disewakan untuk keperluan lain diluar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 1 (satu) ruangan : a. Drugstore b. Souvenir shop c. Butik dan salon kecantikan
14. Dapur	a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40% dari luas restoran b. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi dengan saluran pembuangan air dan saringan c. Dinding dapur dilapisi dengan kedap air setinggi langit - langit d. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara yang ditutup dengan kawat kasa (wire netting) e. Tersedia 1) Alat pemadam kebakaran (dry chemical) dan P3K f. Tersedia cerobong dan saluran asap (kitchen hood) dilengkapi dengan grease filter (saringan lunak) g. Peralatan / perlengkapan dapur minimal : 1) Almari es - Reach in 2) Tungku (listrik, gas) 3) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan 4) Satu buah alat timbangan bahan (10 kg) 5) Alat perlengkapan lainnya : - Panci - Pisau - Penggorengan - Pencampur bumbu (mixer) - Penanak nasi

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
II. AREA ADMINISTRASI 1. Front Office 2. Kantor Pengelolaan Hotel	a. Tersedia : 1) Tempat penerimaan tamu, dan tempat penerangan (information) 2) Tempat Kasir b. Peralatan/perlengkapan : 1) Room rack / drawers 2) Safety deposit box yang terpisah untuk setiap tamu 3) Tersedia P3K Tersedia kantor Pimpinan dan Administrasi
III. AREA TATA GRAHA 1. Ruang Lena 2. Ruang Binatu	Tersedia tempat penyimpanan lena a. Tersedia ruang binatu untuk cuci dan setrika b. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian
IV. AREA DAN RUANGAN OPERASIONAL 1. Gudang 2. Fasilitas Karyawan	Tersedia gudang tempat penyimpanan barang kebutuhan hotel Ruang Karyawan terdiri dari : 1) Kamar mandi / WC karyawan 2) Ruang makan karyawan 3) Ruang untuk ibadah
V. OPERASIONAL / MANAGEMENT 1. Organisasi 2. Tenaga Kerja 3. Front Office (Kantor Depan)	a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang jelas b. Tersedia uraian tugas (job description) tertulis untuk setiap tingkat jabatan c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel (manual) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman. a. Perbandingan jumlah kamar terhadap jumlah tenaga kerja minimal 1 : 16 b. Pendidikan, latihan dan pengalaman kerja minimal : 1) Pimpinan Hotel - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA - Pengalaman kerja minimal 4 (empat) tahun 2) Kepala Bagian / Departement Head - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA - Pengalaman kerja minimal 3 (tiga) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam posisi Penyelia (Supervisor) c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu (guest contact area) : - Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang - kurangnya bahasa Inggris d. Seluruh karyawan berpakaian seragam e. Kesehatan karyawan 1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali 2) Karyawan pengolahan makanan (food handler) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit (carrier) a. Front desk bertugas 24 jam b. Tersedia pelayanan 1) Penerangan / titip pesan / surat dan penjualan benda - benda pos 2) Penitipan barang berharga 3) Penitipan koper 4) Pemesanan kamar hotel

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>4. House Keeping (Tata Graha)</p> <p>5. Food and Beverage (Makanan dan Minuman)</p> <p>6. Binatu dan Cuci Setrika</p>	<p>5) Penanganan keluhan tamu 6) Telepon / telegram 7) Pembayaran rekening hotel 8) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan</p> <p>a. Kamar Tamu Tersedia pelayanan 1) Air panas selama 12 jam 2) Penggantian lena minimal satu kali sehari 3) Penggantian stationary, korek api, sabun dll, yang telah digunakan tamu / dalam kondisi rusak 4) Pencatatan kerusakan fisik dan perlengkapan / peralatan kamar serta dekorasi 5) Pembersihan gelas minum dan gelas untuk gosok gigi 6) Clear up peralatan room service 7) Persiapan tempat tidur pada sore hari (turn down bed), pengisian air minum di termos</p> <p>b. Area Publik Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih</p> <p>a. Restoran 1) Restoran melayani makan pagi, makan siang dan makan malam 2) Tersedia minimal : - Makanan Indonesia - Minuman tanpa alkohol 3) Restoran menyediakan makanan dengan 1 (satu) jenis pelayanan diantara jenis-jenis tersebut ini : - Siap di meja makan - Siap di piring (Ready Plate Service) - Siap di meja prasmanan (Buffet Service) 4) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan (Ala Carte) 5) Ruang, alat, meubiler dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/ sampah/ sarang laba - laba/ debu/ tanaman segar / alat meubiler dekorasi utuh, dan kuat / stabil 6) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatan minimal : - Taplak meja / place mat - Asbak - Nomor meja - Tempat garam dan merica dengan isinya - Peralatan makan dan minum standard (serbet makan gelas minum, pisau / sendok dan garpu)</p> <p>b. Bar 1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam. 2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan : - Minuman tanpa alkohol - Minuman beralkohol 3) Ruang alat meubiler dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari tidak ada kotoran / sampah / sarang laba - laba / debu / tanaman segar / alat meubiler dekorasi utuh dan kuat / stabil</p> <p>c. Room Service : 1) Hotel menyediakan pelayanan kamar (room service) selama 16 jam 2) Room Service minimal melayani penghidangan : - Makanan Indonesia 3) Penyediaan makanan / minuman harus dalam keadaan tertutup</p> <p>Hotel menyediakan pelayanan cuci dan setrika selama 16 jam.</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>7. Ruangn Karyawan</p> <p>8. Keamanan</p> <p>9. Olahraga dan Rekreasi</p>	<p>a. Ruang makan dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi standard sanitasi</p> <p>b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi / WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai.</p> <p>Petugas keamanan untuk area seluruh Hotel bertugas selama 24 Jam</p> <p>Sarana olahraga dan rekreasi :</p> <p>1) Tersedia petugas yang melayani tamu yang akan menggunakan sarana olahraga / rekreasi tersebut.</p> <p>2) Peralatan berfungsi sesuai dengan jenis olahraga / rekreasi tersebut.</p> <p>3) Tersedia petunjuk jelas tentang penggunaan masing - masing peralatan olahraga / rekreasi</p>
<p>VI. PELAYANAN</p>	
<p>1. Keramah tamahan Indonesia</p>	<p>a. Pimpinan dan Karyawan Hotel :</p> <p>1) Bersikap ramah, sopan dan menunjukkan kerelaan untuk melayani tamu.</p> <p>2) Berpakaian seragam hotel yang rapi dan serasi menurut kepribadian Indonesia agar mudah dikenali tamu, khususnya untuk yang langsung berhubungan dengan tamu.</p> <p>3) Memberikan saran / greeting setiap berjumpa dengan tamu di seluruh area hotel.</p> <p>4) Penampilan diri rapi dan menarik.</p> <p>b. Khusus pimpinan dan karyawan bagian yang berhubungan dengan tamu secara langsung</p> <p>1) Selalu mengucapkan selamat datang untuk tamu yang baru tiba di tempat tersebut.</p> <p>2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut.</p> <p>3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba di kamarnya.</p> <p>4) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dilaksanakan.</p> <p>5) Selalu mengucapkan selamat makan / minum untuk setiap penyajian makanan / minuman.</p> <p>6) Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menjawab dengan menyebutkan identitasnya/area kerjanya.</p> <p>7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut.</p> <p>8) Selalu menjamin dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.</p>
<p>2. Kemahiran dibidangnya dan Waktu Operasional</p>	<p>a. Pimpinan dan karyawan, khususnya yang berhubungan dengan tamu langsung :</p> <p>1) Mahir memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya dalam waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang diberikan.</p> <p>2) Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris</p> <p>3) Mampu memberikan informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel</p> <p>4) Siap di tempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang ditetapkan.</p> <p>5) Mampu menerima / menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Petugas Kantor Depan Hotel (Front Office Personnels), mampu :</p> <p>1) Menjemput tamu di terminal transpor umum atau sebaliknya, apabila diperlukan</p> <p>2) Mencari tamu di terminal transpor umum tanpa unsur paksaan.</p> <p>3) Menyambut tamu yang tiba di hotel dan mengantarkan tamu yang berangkat meninggalkan hotel</p> <p>4) Membawa barang bawaan / koper tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan.</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>5) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar termasuk kamar mandi.</p> <p>6) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>7) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam 5 menit.</p> <p>8) Menawarkan berbagai - bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu.</p> <p>9) Memberikan pelayanan atas surat / telegram / paket / sejenisnya dari dan untuk tamu hotel.</p> <p>10) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat.</p> <p>11) Menerima pesanan kamar dan memberikan jawaban kepastiannya dengan cepat untuk berbagai cara /sumber pesanan (surat/ telegram/ telepon, dll)</p> <p>12) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara tepat apabila diperlukan.</p> <p>13) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari dengan tepat.</p> <p>c. Petugas Tata Graha (House Keeping Personnels), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membersihkan / membereskan kamar dan kamar mandi dalam waktu 60 menit. 2) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain di terminal transpor umum tanpa unsur paksaan. 3) Melayani permintaan cucian dan mengembalikan dalam keadaan baik sesuai dengan waktu dan informasi hotel. 4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu akibat kesalahan cucian sesuai dengan peraturan yang berlaku. <p>d. Petugas Tata Hidangan (Food and Beverage Food Personnels), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia dan waktu pelayanan yang diperlukan. 2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman yang diinginkan. 3) Menerima pesanan dan mengulangi kembali pesanan tersebut kepada tamu terutama 4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat, termasuk pelayanan ke kamar. 5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan. 6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan tamu di meja makan atau di kamar. 7) Membuat / mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku. <p>e. Petugas Kasir mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani proses pembayaran tamu sesuai dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan hotel, serta di selesaikan dalam waktu 5 menit. 2) Melayani tukar uang termasuk uang kecil / receh sesuai dengan peraturan hotel yang berlaku. 3) Melayani permintaan pantri, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari dengan tepat. <p>f. Sekuriti</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas sekuriti hotel mampu menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama tinggal di Hotel. <p>g. Pimpinan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pimpinan mampu menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut. <p>h. Olah Raga dan Rekreasi, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melayani permintaan tamu atas sarana olahraga/ rekreasi di area kerjanya 2) Menjaga keselamatan dan keamanan tamu yang sedang menggunakan sarana olah raga/ rekreasi di tempat tersebut. 3) Menghubungi pelatih yang diperlukan tamu atau menerangkan dasar - dasar oleh raga / rekreasi yang menjadi tanggung jawabnya.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>B. HOTEL DENGAN TANDA BINTANG 2 (DUA)</p> <p>I. FISIK</p> <p>1. Lokasi dan Lingkungan</p> <p>2. Taman</p> <p>3. Tempat Parkir</p> <p>4. Olahraga dan Rekreasi</p> <p>5. Bangunan</p>	<p>a. Lokasi Hotel Bintang 2 mudah dicapai kendaraan umum /pribadi roda empat langsung ke area hotel.</p> <p>b. Hotel Bintang 2 (dua) harus menghindari pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) suara bising 2) bau tidak enak 3) debu 4) asap 5) serangga dan binatang mengerat <p>Hotel memiliki taman :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) terletak di dalam atau di luar bangunan 2) taman terpelihara, bersih dan rapi Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan <p>Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 (empat) kamar hotel 2) Rambu - rambu lalu lintas/ satu arah in - out 3) Pos jaga / ruang tunggu dengan ruang duduk 4) Tidak becek / tersedia saluran air <p>Hotel menyediakan sarana kolam renang dengan fasilitas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita 2) Shower untuk pria dan wanita 3) Air dan perawatannya memenuhi persyaratan yang berlaku (Permenkes No. 172 tahun 1977). 4) Live Saving equipment (ban dan tali) <p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku :</p> <p>a. Keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan lain sebagainya)</p> <p>b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Arus tamu ; 2) Arus karyawan ; 3) Arus barang / produk hotel <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang lobby atau 2) Restoran atau 3) Kamar tidur atau <p>d. Tersedia pintu masuk yang terpisah untuk tamu, pegawai dan barang - barang keperluan hotel</p> <p>e. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tranportasi mekanis / lift / elevator <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap bangunan dengan 4 lantai keatas harus dilengkapi dengan lift / elevator. b. Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker 2) Utilitas <ol style="list-style-type: none"> a) Air <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No. 01 Tahun 1955) mempunyai sertifikat dari PAM mengenai kualitas air. - Kapasitas air minimal 300 L / orang / hari.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>6. Kamar Tamu</p>	<p>b) Listrik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977). - Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50% dari kapasitas PLN. <p>c) Tata udara diatur dengan alat pengatur suhu (Air Conditioner)</p> <p>d) Ruang mekanik dan workshop</p> <p>3) Komunikasi</p> <p>a) Tersedia telepon 2 (dua) saluran yang dapat digunakan untuk hubungan lokal, interlokal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk hotel yang lokasinya belum terjangkau oleh saluran telepon (Perumtel), diharuskan untuk menyediakan alat pengganti (contoh CB, dsb) sesuai dengan peraturan yang berlaku <p>b) Tersedia saluran telepon dalam (housephone)</p> <p>c) Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sentral radio dan musik pengiring - Sentral paging sistem termasuk carcall <p>4) Pencegahan bahaya kebakaran</p> <p>a) Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alat deteksi dini (asap / panas) disetiap ruangan <p>Alat pencegah pemadam kebakaran yang terdiri dari</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fire Extinguisher • Fire Hydrant <p>- Alat kontrol lokasi kebakaran</p> <p>b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri disetiap koridor</p> <p>c) Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda - tanda yang jelas</p> <p>d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api.</p> <p>5) Keamanan : Tersedia Pos Jaga dengan Security</p> <p>6) Pembuangan limbah :</p> <p>a) Tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkut ke tempat pembuangan</p> <p>b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga / disemprot dengan desinfectane</p> <p>c) Tersedia saluran pembuangan air kotor / air buangan yang memenuhi persyaratan perundangan yang berlaku.</p> <p>a. Jumlah Kamar Minimal :</p> <p>Kamar Standard 15 buah termasuk 1 kamar suite. Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam</p> <p>b. Luas minimal :</p> <p>Kamar standard : 22 M² Kamar suite : 44 M²</p> <p>c. Tinggi kamar minimal 2,60 M</p> <p>d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 dB)</p> <p>e. Pintu otomatis dengan alat pengaman berupa kunci double lock, peeping tom dan safety chain.</p> <p>f. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu</p> <p>g. interior kamar mencerminkan suasana Indonesia</p> <p>h. tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak di setiap kamar dan 1 (satu) di kamar mandi (type) socket) khusus untuk alat cukur</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>i Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.</p> <p>j Perlengkapan kamar tidur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard : <ul style="list-style-type: none"> - Ukuran tempat tidur 1 orang 190 x 100 cm - Ukuran tempat tidur 2 orang 190 x 160 cm - Perlengkapan setiap kamar tidur : <ol style="list-style-type: none"> a) Kasur pegas (spring mattress) dengan pegas yang tetap dan kuat (stabil) b) Satu bantal perorang dengan extra 1 (satu) buah c) Sprei warna putih 2 (dua) helai d) Selimut 1 (satu) buah per bed e) Bed cover 1 (satu) buah per bed f) Bed pad (alas tempat tidur dibawah spre) satu buah perbed g) Hotel dianjurkan menyediakan bantal cadangan 2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah 3) Meja kecil disamping tempat tidur dengan lampu 30 lux 4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya 5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa (arm chair) 6) Rak koper 7) Keranjang sampah 8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah di masukkan kantong steril 9) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat 10) Sebuah kaca rias panjang (full length mirror) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai 11) Daftar cucian (laundry / dry cleaning) 12) Daftar makanan minuman (room service menu) dengan harganya 13) Lilin dengan standarnya 14) Petunjuk pelayanan hotel (service directory) 15) Alat pembersih sepatu (shoes cleaning cloth) 16) Asbak 2 (dua) buah dan korek api 17) Saluran program musik hotel dan program radio umum 18) Saluran telepon untuk keperluan intern dan extern 19) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris) 20) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan) 21) Petunjuk acara dan obyek-obyek wisata setempat yang berlaku saat ini. 22) Pada setiap Kamar harus terdapat petunjuk ARAH KIBLAT <p>k Perlengkapan Kamar Mandi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bath tub anti slip, shower grabbar dan tempat asbun / bak mandi dengan gayung. 2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias 3) WC 4) Tirai shower / tirai mandi untuk memakai shower 5) Tempat sampah 6) Asbak dan korek api 7) Gantungan handuk / towel holder 8) Kertas WC dengan tempatnya 9) Sabun mandi 10) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi 11) Bath mat 12) Lilin dengan standarnya 13) Sanitary bag 14) Handuk

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
7. Ruang Makan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m² per tempat duduk b. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m) c. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk / tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda / dipisahkan (satu arah) d. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu. e. Peralatan dan perlengkapan minimal : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 2) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 3) Sendok soup 4) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 5) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 6) Garpu desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 7) Serbet makan dari linnen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 8) Meja dilengkapi dengan place mate. 9) Gelas minum putih bening (water goblet) dari linnen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 10) Water pitcher dengan jumlah 1 buah untuk setiap 8 kursi. 11) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica 12) Tersedia meja bantu (side stand) untuk peralatan pelayanan 13) Lador (platter) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi. 14) Teko teh / kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (delapan) kursi 15) Tempat untuk gula 16) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya 17) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 18) Piring desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 19) Piring soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 20) Pissin / soucer dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 21) Cangkir /cup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi
8. Bar	<ul style="list-style-type: none"> a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran. b. Perlengkapan minimal : <ul style="list-style-type: none"> 1) Alat pencampur minuman (shake) satu buah 2) Alat pengukur minuman (jigger) dua buah. 3) Alat pembuka botol dan kaleng dua buah. 4) Almari es satu buah 5) Keranjang sampah dua buah 6) Long bar spoon 7) Cutting board 8) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua kali kapasitas bar minimal terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> a. Cocktail gelas / gelas cocktail b. Gelas panjang / gelas tumbler c. Gelas air 9) Asbak c. Bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan, yang terdiri atas : <ul style="list-style-type: none"> 1) Bak cucian / wastafel dengan dua buah keran air panas dan dingin 2) Saluran pembuangan air d. Tersedia daftar minuman (beverage / bar list) dan harganya
9. Area Publik dan Lobby	<ul style="list-style-type: none"> a. Hotel harus mempunyai lobby b. Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> 1) Kursi sofa (easy chair) dengan mejanya 2) Peta kota dan propinsi c. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi udara

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
10. Telepon Umum	<p>d. Penerangan minimal 150 lux</p> <p>Hotel menyediakan telepon umum di lobby minimal 1 pesawat yang dilengkapi dengan buku petunjuk telepon.</p>
11. Toilet Umum	<p>Hotel menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal :</p> <p>Toilet untuk pria :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Urinoir 1 (satu) buah - WC 1 (satu) buah - Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias - Alat pengering tangan - Asbak - Kertas WC dengan tempatnya - Tempat sampah yang tertutup <p>Toilet untuk wanita :</p> <ul style="list-style-type: none"> - WC 1 (satu) buah - Kertas WC dengan tempatnya - Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias - Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias - Alat pengering tangan - Tempat sampah yang tertutup
12. Koridor	<p>a. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.</p> <p>b. Tersedia satu asbak untuk setiap kamar tamu berdampingan</p> <p>c. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi</p>
13. Ruangan yang disewakan	<p>Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain di luar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 1 (satu) ruangan untuk kegiatan yang berbeda.</p> <p>a. Drugstore</p> <p>b. Bank / money changer</p> <p>c. Travel agent (biro perjalanan)</p>
14. Dapur	<p>a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40% dari luas restoran.</p> <p>b. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi dengan saluran pembuangan air dan saringan</p> <p>c. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit - langit</p> <p>d. Tata udara diatur dengan ventilasi udara yang ditutup dengan kawat kasa (wire netting)</p> <p>e. Penerangan dapur minimal 200 lux</p> <p>f. Tersedia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Alat pemadam kebakaran (dry chemical) 2) Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) <p>g. Tersedia cerobong dan saluran asap (kitchen hood) dilengkapi dengan grease filter (saringan lunak)</p> <p>h. Peralatan / perlengkapan dapur minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Almari es <ul style="list-style-type: none"> - Reach in 2) Tungku (listrik, gas) 3) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan (dish washing unit) 4) Satu buah alat timbangan bahan 5) Alat perlengkapan lainnya (Panci, pisau, penggorengan, penanak nasi dan pelembut bumbu) <p>i. Tersedia ruangan khusus untuk room service :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Letak berdekatan dengan dapur untuk service bar, akses ke kamar (service elevator) tempat penyimpanan alat dan penyajian makanan <p>Fasilitas minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pesawat telepon - Room service menu dan harganya - Alat penutup makanan

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>II. AREA ADMINISTRASI</p> <p>1. Front Office</p> <p>2. Kantor Pengelolaan Hotel</p> <p>3. Area Tata Graha</p> <p>4. Ruang Lena</p> <p>5. Room boy station</p> <p>6. Ruangan Binatu</p>	<p>a. Tersedia</p> <p>1) Tempat penerimaan tamu dan penerangan</p> <p>2) Tempat kasir</p> <p>b. Peralatan / perlengkapan :</p> <p>1) Room rack / drawers</p> <p>2) Mail rack</p> <p>3) Rak pemesanan kamar hotel</p> <p>4) Safety deposit box yang terpisah untuk setiap tamu</p> <p>5) Kereta dorong / baggage cart</p> <p>6) Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)</p> <p>Tersedia kantor untuk :</p> <p>1) Pimpinan hotel</p> <p>2) Administrasi</p> <p>Tersedia Ruang untuk Tata Graha</p> <p>Tersedia ruang penyimpanan lena</p> <p>Tersedia ruang pelayanan tamu (room boy station)</p> <p>a. Tersedia ruang binatu untuk cuci dan setrika</p> <p>b. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian</p>
<p>III. AREA DAN RUANGAN OPERASIONAL</p> <p>1. Gudang</p> <p>2. Fasilitas Karyawan</p>	<p>Tersedia gudang tempat penyimpanan barang kebutuhan Hotel.</p> <p>Ruang Karyawan terdiri atas :</p> <p>1) Kamar mandi / WC dan</p> <p>2) Ruang makan karyawan</p> <p>3) Ruang ibadat</p> <p>4) Kamar ganti pakaian</p>
<p>IV. OPERASIONAL / MANAGEMENT</p> <p>1. Organisasi</p> <p>2. Tenaga Kerja</p>	<p>a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang jelas.</p> <p>b. Tersedia uraian tugas (job description) tertulis untuk setiap tingkat jabatan.</p> <p>c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel (manual) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standart makanan dan minuman</p> <p>a. Perbandingan jumlah kamar terhadap jumlah tenaga kerja minimal 1 : 1,6</p> <p>b. Pendidikan, latihan dan pengalaman kerja minimal :</p> <p>1) Pimpinan Hotel</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA - Pengalaman kerja minimal 9 (sembilan) tahun <p>2) Kepala Bagian Departemen Head Front Office Housejeeping dan Food & Beverage</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA - Pengalaman kerja 3 (tiga) tahun <p>3) Kepala Bagian Accounting</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLTA dan Akademi Akuntansi / sejenis - Pengalaman kerja 5 (lima) tahun <p>4) Kepala Bagian Teknik</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLTA ditambah pengalaman 2 (dua) tahun <p>c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu (guest contact area)</p> <p>Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang - kurangnya bahasa Inggris</p> <p>d. Karyawan berpakaian seragam, kecuali karyawan bagian administrasi</p> <p>c. Kesehatan Karyawan</p> <p>1) Dalam 1(satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali</p> <p>2) Karyawan pengolahan makanan (food handler) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit (carmer)</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
3. Front Office (Kantor Depan)	a. Front Desk bertugas 24 jam b. Tersedia pelayanan : 1) Penerangan/titip pesan/ surat dan penjualan benda-benda pos 2) Penitipan barang berharga 3) Penitipan koper 4) Pemesanan kamar hotel 5) Penanganan keluhan tamu 6) Telepon / telegram 7) Pembayaran rekening hotel / penukaran mata uang asing 8) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan
4. Housekeeping (Tata Graha)	a. Kamar tamu : 1) Air panas selama 12 jam 2) Penggantian lena minimal satu kali sehari 3) Penggantian stationary, korek api, sabun, laundry bag yang telah digunakan tamu / dalam kondisi rusak 4) Pencatatan kerusakan fisik dan perlengkapan / peralatan kamar serta dekorasi 5) Pembersihan gelas minum dan gelas untuk gosok gigi 6) Clear-up peralatan room service 7) Persiapan tempat tidur pada sore hari (turn down bed), pengisian air minum di thermos b. Area Publik Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam kondisi bersih
5. Food & Beverage (Makanan dan Minuman)	a. Restoran : 1) Restoran melayani makan pagi, makan siang dan makan malam 2) Tersedia minimal : - Makanan Indonesia - Makanan Asing - Minuman tanpa alkohol - Minuman beralkohol 3) Restoran menyiapkan makanan dengan satu jenis penyajian pelayanan diantara jenis - jenis tersebut ini : - Siap di meja makan - Siap di piring (ready plate) - Siap di meja prasmanan (buffet service) 4) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan (ala carte) 5) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral 6) Ruang alat, meubeler dan dekorasi terawat rapi yang tercermin 7) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal : - Taplak meja / plate mate - Asbak - Bunga - Nomor meja - Tempat garam dan merica dengan isinya - Peralatan makan dan minum standar (serbet makan, gelas minum, pisau / sendok dan garpu) 8) Lampu yang dipakai harus lampu pijar / TV b. Bar 1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam 2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan : - Minuman tanpa alkohol - Minuman alkohol 3) Tersedia hiburan berupa : - Musik dari saluran sentral

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>6. Laundry / Cuci dan Setrika</p> <p>7. Engineering</p> <p>8. Ruang Karyawan</p> <p>9. Security</p> <p>10. Olahraga dan rekreasi</p>	<p>4) Ruang alat meubeler dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari : tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/ tanaman segar/alat meubeler dekorasi utuh dan kuat atau stabil</p> <p>5) Lampu yang dipakai harus lampu pijar.</p> <p>c. Room service :</p> <p>1) Hotel menyediakan pelayanan kamar (room service) selama 16 jam</p> <p>2) Room service minimal melayani penghidangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Makanan Indonesia - Minuman tanpa alkohol atau Alkohol <p>3) Penyajian makanan / minuman harus dalam keadaan tertutup</p> <p>Hotel menyediakan pelayanan cuci dan setrika selama 16 jam</p> <p>a) Ruangan dalam keadaan bersih memenuhi standar sanitasi</p> <p>b) Tersedia regu pemadam kebakaran</p> <p>a) Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi persyaratan sanitasi</p> <p>b) Instalasi dan perlengkapan kamar mandi / WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai</p> <p>Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam</p> <p>a) Kolam Renang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lantai di sekitar kolam tidak licin 2) Tersedia kursi untuk berjemur 3) Dasar Kolam berkeramik dengan warna cerah <p>b) Sarana olah raga dan rekreasi lainnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia petugas yang melayani tamu yang akan menggunakan sarana olahraga / rekreasi tersebut 2) Peralatan berfungsi sesuai dengan jenis olah raga / rekreasi yang bersangkutan 3) Tersedia petunjuk jelas tentang penggunaan masing - masing peralatan olah raga / rekreasi
<p>V. PELAYANAN</p> <p>1. Keramah tamahan Indonesia</p>	<p>a. Pimpinan dan Karyawan Hotel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bersikap ramah, sopan dan menunjukkan kerelaan untuk melayani tamu 2) Berpakaian seragam hotel yang rapi dan serasi menurut kepribadian Indonesia agar mudah dikenali tamu, khususnya untuk yang langsung berhubungan dengan tamu 3) Memberikan salam / greeting setiap berjumpa dengan tamu di seluruh area hotel 4) Penampilan diri rapi dan menarik <p>b. Khusus Pimpinan dan Karyawan bagian yang berhubungan dengan tamu secara langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Selalu mengucapkan selamat datang untuk tamu yang baru tiba di tempat tersebut 2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut 3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba di kamarnya 4) Selalu mengucapkan selamat makan / minum untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan 5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan 6) Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menjawab dengan menyebutkan identitasnya / area kerjanya 7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut 8) Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>2. Kemahiran dibidangnya dan Waktu Operasional</p>	<p>a. Pimpinan dan Karyawan, khususnya yang berhubungan dengan tamu langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mahir memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya dalam waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang diberikan 2) Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris 3) Mampu memberikan informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel 4) Siap ditempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang ditetapkan 5) Mampu menerima / menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku <p>b. Petugas Kantor Depan Hotel (Front Office Personnels),mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menjemput tamu di terminal transpor umum atau sebaliknya, apabila diperlukan 2) Mencari tamu di terminal transpor umum tanpa unsur paksaan 3) Menyambut tamu yang tiba di hotel dan mengantarkan tamu yang berangkat meninggalkan hotel 4) Membawa barang bawaan / koper tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan 5) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar termasuk kamar mandi 6) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku 7) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam 5 menit 8) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu 9) Memberikan pelayanan atas surat / telegram / paket /sejenisnya dari dan untuk tamu hotel 10) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat 11) Menerima pesanan kamar dan memberikan jawaban kepastiannya dengan cepat untuk berbagai cara / sumber pesanan (surat / telegram / telepon dll) 12) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara tepat apabila diperlukan 13) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari dengan tepat <p>c. Petugas Tata Graha (House Keeping Personnels), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membersihkan / membereskan kamar dan kamar mandi dalam waktu 60 menit 2) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu,antara lain tambahan handuk, air minum dll. 3) Melayani permintaan cucian dan mengembalikan dalam keadaan baik sesuai dengan waktu di informasi hotel 4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu akibat kesalahan cucian sesuai dengan peraturan yang berlaku <p>d. Petugas Tata Hidangan (Food and Reverage Service Personnels),mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia dan waktu pelayanan yang diperlukan 2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman yang mungkin diinginkan 3) Menerima pesanan dan mengulangi kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan 4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat, termasuk pelayanan ke kamar 5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan 6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan tamu dimeja makan atau di kamar 7) Membuat / mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>e. Petugas kasir, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani proses pembayaran tamu sesuai dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan ghotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit. 2) Melayani tukar uang termasuk uang kecil / rekeh, sesuai dengan peraturan hotel yang berlaku 3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara cepat, tepat dan aman <p>f. Sekuriti :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas sekuriti hotel mampu menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama tinggal di hotel <p>g. Pimpinan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pimpinan mampu menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut <p>h. Olah Raga dan Rekreasi, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani permintaan tamu atas sarana olah raga / rekreasi di area kerjanya 2) Menerangkan dasar - dasar olah raga atau rekreasi yang menjadi tanggung jawabnya 3) Menjaga keselamatan dan keamanan tamu yang sedang menggunakan sarana olah raga atau rekreasi di tempat tersebut 4) Menghubungi pelatih yang diinginkan tamu, dengan cepat dan tepat

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
C. HOTEL DENGAN TANDA BINTANG 3 (TIGA)	
I. 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 : <ol style="list-style-type: none"> 1) suara bising 2) bau tidak enak 3) debu 4) asap 5) serangga dan binatang mengerat
2. Taman	Hotel memiliki taman : <ol style="list-style-type: none"> 1) terletak di dalam atau di luar bangunan 2) taman terpelihara, bersih dan rapi Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan
3. Tempat Parkir	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel <ol style="list-style-type: none"> 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 (empat) kamar hotel 2) Rambu-rambu lalu lintas/salah satu arah in-out 3) Pos jaga / ruang tunggu dengan tempat duduk 4) Tidak becek / tersedia saluran air
4. Olahraga dan Rekreasi	a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak - anak <ol style="list-style-type: none"> 1) Dewasa dan anak - anak dipisah, atau digabung dengan dilengkapi pengaman 2) Fasilitas : <ol style="list-style-type: none"> a) Pool deck sekeliling kolam b) Locker yang terpisah untuk pria dan wanita disertai dengan kunci pengamannya c) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita d) Luas locker dan toilet umum masing - masing minimal 0,6 m²/ kamar e) Shower untuk pria dan wanita f) Air dan persyaratan yang berlaku (Permenkes No. 172 Tahun 1977) g) Petunjuk yang jelas tentang kedalaman kolam renang h) Tempat cuci kaki i) Penjaga keselamatan kolam renang dengan petunjuk dan tempat jaganya yang jelas b. Hotel menyediakan 1 (satu) jenis sarana olahraga dan rekreasi lainnya merupakan pilihan dari : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tennis ; 2) Bowling ; 3) Golf ; 4) Fitness Center ; 5) Sauna ; 6) Billard / permainan yang dapat dilakukan di dalam gedung (indoor sport) 7) Jogging ; 8) Discotheque / Night Club 9) Arena permainan anak / Children Playground
5. Bangunan	Bangunan hotel memenuhi persyaratan perizinan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku <ol style="list-style-type: none"> a. Keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan lain sebagainya)

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>b. Pengeluaran ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Arus tamu ; 2) Arus karyawan ; 3) Arus barang / produk hotel <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang lobby atau 2) Restoran atau 3) Kamar tidur atau 4) Function room, Hall (Ruang Pertemuan) <p>Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Transportasi mekanis bangunan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a) Setiap bangunan dengan 4 lantai ke atas harus dilengkapi dengan lift / elevator b) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker 2) Utilitas <ol style="list-style-type: none"> a) Air <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No. 01 Tahun 1975). Mempunyai sertifikat dari PAM mengenai kualitas air - Tersedia air minimal 500 L / kamar / hari - Tersedia instalasi air panas b) Listrik <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977) - Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50% dari kapasitas PLN. c) Tata Udara diatur dengan alat pengatur suhu (Air Conditioner) d) Ruang mekanik dan workshop <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia ruang mekanik dan workshop 3) Komunikasi ; <ol style="list-style-type: none"> a) Tersedia telepon 1 (satu) saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal, interlokal. Untuk hotel yang lokasinya belum terjangkau oleh saluran telepon (Perumtel) (contoh : CB, SSB) sesuai dengan peraturan yang berlaku diharuskan untuk menyediakan alat pengganti b) Tersedia saluran telepon dalam (House phone), dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar c) Tersedia PABX d) Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> - Sentral video / TV - Sentral radio dan musik pengiring - Sentral paging sistem termasuk carcall 4) Pencegahan bahaya kebakaran : <ol style="list-style-type: none"> a) Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> - Alat deteksi dini (asap / panas) di setiap ruangan - Alat pencegah pemadam kebakaran yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> • Fire Extinguisher • Fire Hydrant • Springkler System - Alat kontrol lokasi kebakaran b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di setiap koridor c) Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda - tanda yang jelas d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api 5) Keamanan : <ul style="list-style-type: none"> Tersedia ruang jaga minimal 1 (satu) buah terletak di depan

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
6. Kamar Tamu	<p>6) Pembuangan Limbah :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Tersedia tempat pembuangan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkut ke tempat pembuangan b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga / disemprot dengan disinfektan c) Tersedia saluran pembuangan air kotor air buangan yang memenuhi persyaratan perundangan yang berlaku <p>a. Jumlah Kamar Minimal :</p> <p>Kamar Standard 30 buah termasuk 2 kamar suite. Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.</p> <p>b. Luas Minimal :</p> <p>Kamar standard : 24 M² Kamar suite : 48 M²</p> <p>c. Tinggi kamar minimal : 2,60 M</p> <p>d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 dB)</p> <p>e. Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock, peeping tom dan safety chain.</p> <p>f. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar</p> <p>g. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu</p> <p>h. Sebagian interior kamar mencerminkan suasana Indonesia</p> <p>i. Tersedia sekurang - kurangnya 1 (satu) stop kontak di setiap kamar dan 1 (satu) di kamar mandi (type socket) khusus untuk alat cukur</p> <p>j. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air</p> <p>k. Tersedia instalasi air panas dan air dingin</p> <p>l. Perlengkapan kamar tidur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard <ol style="list-style-type: none"> - Ukuran tempat tidur 1 orang 190 x 100 cm - Ukuran tempat tidur 2 orang 190 x 160 cm - Perlengkapan setiap kamar tidur : <ol style="list-style-type: none"> a) Kasur pegas (spring matres) dengan pegas yang tetap dan kuat (stabil) b) Satu banatal perorang dengan extra 1 (satu) buah c) Sprei berwarna putih 2 (dua) helai d) Selimut 1 (satu) buah per bed e) Bed cover 1 (satu) buah per bed f) Bed pad (alas tempat tidur di bawah spre) 1 (satu) buah per bed g. Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis bantal, atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu) 2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah 3) Meja kecil disamping tempat tidur dengan lampu 30 lux 4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya 5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa (arm chair) 6) Rak koper 7) Keranjang sampah 8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah dimasukkan kantong steril 9) Kantong tempat cucian dua buah 10) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat, blanko 11) sebuah tanda dilarang mengganggu (don't disturb sign) atau tanda dari lampu

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>12) Sebuah kaca rias panjang (full length mirror) ukuran 1,60 cm dari dasar lantai</p> <p>13) Daftar cucian (laundry / dry cleaning)</p> <p>14) kartu pesan makan pagi (door knob menu)</p> <p>15) Daftar makanan /minuman (room service menu) dengan harganya</p> <p>16) Lilin dengan standardnya dan korek api</p> <p>17) Petunjuk pelayanan hotel (service directory)</p> <p>18) Alat pembersih sepatu (shoes cleaning cloth)</p> <p>19) Sewing kit</p> <p>20) Asbak 2 (dua) buah dan korek api</p> <p>21) Saluran program musik hotel dan program radio umum</p> <p>22) Sebuah televisi (program TV / radio)</p> <p>23) Saluran telepon untuk keperluan intern dan extern</p> <p>24) Telephone directory</p> <p>25) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris)</p> <p>26) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan)</p> <p>27) Pada setiap Kamar harus terdapat petunjuk ARAH KIBLAT.</p> <p>28) Sandal</p> <p>29) Petunjuk acara dan obyek - obyek wisata setempat yang berlaku saat ini</p> <p>n. Perlengkapan kamar mandi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bathtub anti slip, shower, grabbar dan tempat sabun 2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias 3) WC 4) Tirai shower / tirai mandi 5) Tempat sampah 6) Asbak 7) Berbagai jenis handuk sekurang - kurangnya 3 (tiga) macam (face, hand dan bath towel) masing - masing dua buah 8) Gantungan handuk / towel holder 9) Kertas WC dan tempatnya 10) Sabun mandi 11) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi 12) Bath mat 13) Lilin dengan standardnya dan korek api 14) Sanitary bag 15) Shower cap
7. Ruang Makan	<ol style="list-style-type: none"> a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m² per tempat duduk b. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar (2,60 m) c. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/tambahan dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda / dipisahkan (satu arah) d. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu e. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita (WC, urinoir dan kamar mandi) f. Peralatan dan perlengkapan minimal : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 2) Pisau desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 3) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 4) Sendok sop dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 5) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 6) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 7) Garpu desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
8. Bar	<p>8) Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>9) Meja dilengkapi dengan placomate</p> <p>10) Gelas minum putih bening (water goblet) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>11) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica</p> <p>12) Tersedia meja bantu (side stand) untuk peralatan pelayanan</p> <p>13) Lodor (platter) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi</p> <p>14) Teko teh / kopi dengan jumlah satu buah untuk setiap 8 (delapan) kursi</p> <p>15) Tempat untuk gula / selai dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>16) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya</p> <p>17) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>18) Piring desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>19) Piring sop dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>20) Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>21) Cangkir (cup) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi</p> <p>22) Cangkir untuk konsome (consome cup)</p> <p>23) Water pitcher dengan jumlah satu buah untuk setiap 8 kursi</p> <p>24) Soup toureen dengan jumlah satu untuk setiap 4 kursi</p> <p>25) Sauce boats dengan jumlah satu untuk setiap 4 kursi</p> <p>a. Hotel menyediakan satu bar yang terpusah dari restoran</p> <p>b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m² per tempat duduk</p> <p>c. Lebar ruang kerja bartender minimal 1 m</p> <p>d. Untuk ruangan bar yang tertutup harus dilengkapi dengan AC dan ventilasi dengan temperatur ruang 24 derajat celsius dan kelembaban relatif 60%</p> <p>e. Perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia bar counter dan bar stool 2) Alat pencampur minuman (shaker) satu buah 3) Alat pengocok minuman (blender) satu buah 4) Alat pengukur minuman (jigger) 5) Alat pembuka botol dan kaleng dua buah 6) Almari es satu buah 7) Keranjang sampah dua buah 8) Tempat es batu dan alat untuk mengambilnya minimal dua buah 9) Rak penyimpanan minuman dan peralatan yang di pisahkan 10) Long bar spoon 11) Spring cocktail strainer 12) Lemon squeezer 13) Cutting board 14) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua kali kapasitas bar minimal terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a) Cocktail glass / gelas cocktail b) Gelas panjang / glass tumblar c) Gelas bir d) Brandy sifers / cognac glass / brandy glass 15) Asbak <p>f. bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan yang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bak cucian / wastafel dengan dua buah kran air panas dan dingin 2) Saluran pembuangan air <p>g. Tersedia daftar minuman (beverage / bar list) dan harganya</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
9. Function Room	a. Hotel menyediakan function room minimal 1 (satu) buah dengan pintu masuk terpisah dari lobby dengan kapasitas minimal dua setengah kali jumlah kamar b. Function room yang tidak terletak pada satu lantai dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita c. Tersedia pre function room
II. AREA PUBLIK	
1. Lobby	a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 30 M ² b. Tersedia : 1) Kursi sofa (easy chair) dengan mejanya 2) Peta kota dan propinsi c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara d. Penerangan minimal 150 lux e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel
2. Lounge	Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi
3. Telepon Umum	a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby 1) Telepon umum untuk berhubungan keluar minimal 1 (satu) pesawat (ekstern) 2) Telepon umum untuk hubungan dalam hotel minimal 1 (satu) pesawat (intern) b. Masing - masing pesawat telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon
4. Toilet Umum	Hotel menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal : Toilet untuk pria : - Urinoir 1 (satu) buah - WC 1 (satu) buah - Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias - Alat pengering tangan - Asbak - Kertas WC dengan tempatnya - Tempat sampah yang tertutup Toilet untuk wanita - WC 2 (dua) buah - Kertas WC dan tempatnya - Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias - Alat pengering tangan - Asbak - Tempat sampah yang tertutup
5. Koridor	a. Lebar koridor minimal 1,6 m b. tersedia stop kontak untuk setiap 12 m c. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berdampingan d. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara e. Tingkat kebisingan 40 dB
6. Ruang yang disewakan	Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain di luar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 3 (tiga) ruangan untuk kegiatan yang berbeda a. Drugstore b. Bank / money changer c. Travel agent (Biro perjalanan)

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>7. Klinik</p> <p>8. Dapur</p>	<p>d. Airline Agent</p> <p>e. Souvenir Shop</p> <p>f. Perkantoran</p> <p>g. Butik dan salon kecantikan</p> <p>a. Tersedia ruang poliklinik yang memenuhi pesyaratan Departemen Kesehatan</p> <p>b. Persiapan minimal sesuai dengan peraturan</p> <p>c. Tersedia perlengkapan untuk menanggulangi keadaan darurat</p> <p>d. Tersedia paramedis</p> <p>a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40% dari luas restoran</p> <p>b. Ruang dapur terdiri atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang persiapan dan ruang pengolahan 2) Ruang penyimpanan bahan makanan 3) Ruang administrasi / chef 4) Ruang pencucian dan penyimpanan bahan peralatan / perlengkapan 5) Ruang tempat penyimpanan bahan bakar / elpiji untuk dapur <p>c. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi dengan saluran air dan saringan</p> <p>d. Dinding dapur dilapisi dengan tel kedap air setinggi langit - langit</p> <p>e. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara yang ditutup dengan kawat kasa (wire netting)</p> <p>f. Penerangan dapur minimal 200 lux</p> <p>g. Tersedia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Alat pemadam kebakaran (dry chemical) 2) Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) <p>h. Tersedia serobong dan saluran asap (kitchen hood) di lengkapi dengan grease filter (saringan lunak)</p> <p>i. Peralatan / perlengkapan dapur minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Almari es <ul style="list-style-type: none"> - Reach in 2) Tungku (listrik, gas) 3) satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan (dishwashing unit) 4) satu buah alat timbangan bahan 5) Alat perlengkapan lainnya : <ul style="list-style-type: none"> - Grill / panggangan - Hot cupboard - Chopping block - Coffee machine - Deep fat fryer - Bain Marie <p>j. Tersedia ruangan khusus untuk room service</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Letak berdekatan dengan dapur induk, service bar, akses ke kamar (service elevator) tempat penyimpanan alat penyajian makanan 2) Fasilitas minimal : <ul style="list-style-type: none"> - Pesawat telepon - Rak kamar tamu - Kereta dorong untuk penyajian makanan / minuman (room service trolley) - Room service menu dan harganya - Alat penutup makanan

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>III. AREA ADMINISTRASI</p> <p>1. Front Office</p> <p>2. Kantor Pengelolaan Hotel</p> <p>IV. AREA TATA GRAHA</p> <p>1. Uniform Room</p> <p>2. Ruang Lena</p> <p>3. Ruang Jahit</p> <p>4. Room Boy Station</p> <p>5. Area lost dan found</p> <p>6. Ruang Binatu</p>	<p>a. Tersedia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tempat penerimaan tamu dan tempat penerangan (information) 2) tempat kasir dan ruang penitipan barang berharga (safety deposit room) 3) Ruang penitipan barang tamu 4) Ruang pimpinan front office 5) Ruangan operator telepon <p>b. Peralatan / perlengkapan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Room rack / drawers 2) Mail rack 3) Rak pemesanan kamar hotel 4) Mesin kas register 5) safety deposit box yang terpisah untuk tamu 6) Kereta dorong / baggage car <p>Tersedia Kantor Pimpinan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. GM Office (Pimpinan Hotel) 2. F&B Office (Pimpinan Restoran dan Bar) 3. Accounting Office / Keuangan 4. Personnel Office <p>Tersedia uniform room yang dilengkapi dengan rak untuk penyimpanan pakaian seragam</p> <p>a. Tersedia ruang lena dengan luas minimal 30 M²</p> <p>b. Tersedia rak/lemari tempat penyimpanan lena</p> <p>Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya</p> <p>a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu (room boy station) minimal satu buah untuk setiap 15 kamar</p> <p>Bagi hotel berbintang tiap floor minimal tersedia satu roomboy station</p> <p>b. Peralatan / perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kereta dorong room boy 2) Meja setrika dan setrika 3) Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi (baby crib) <p>Tersedia area lost dan found dengan luas minimal 10 m² dilengkapi dengan rak almari terkunci</p> <p>a. Ruang binatu (laundry dan dry cleaning) mempunyai luas minimal 40 M²</p> <p>b. Tata udara diatur dengan ventilasi dan kipas angin</p> <p>c. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian</p> <p>d. Perlengkapan - perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mesin cuci 2) Mesin pemanas 3) Mesin pengering 4) Mesin pemberi tanda

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>V. AREA DAN RUANGAN OPERASIONAL</p> <p>1. Gudang</p> <p>2. Ruang Penerimaan Bahan / Barang</p> <p>3. Fasilitas Karyawan</p>	<p>a. Tersedia gudang bahan makanan dan minuman</p> <p>b. Tersedia gudang untuk engineering</p> <p>a. Tersedia ruang penerimaan bahan barang keperluan hotel</p> <p>b. Kantor penerimaan barang</p> <p>c. Timbangan</p> <p>d. Instalasi air dan saluran pembuangan</p> <p>Ruang karyawan terdiri atas :</p> <p>1) Ruang locker dan kamar mandi /WC yang terpisah untuk pria dan wanita.</p> <p>Peralatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locker individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan yang membutuhkan (satu locker untuk satu orang untuk tingkat supervisor ke bawah) Kamar mandi / shower dan WC yang terpisah untuk pria dan wanita - Sistem tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara - Tersedia kaca rias / full length mirror <p>2) Ruang makan karyawan yang letaknya berdekatan dengan dapur karyawan</p> <p>3) Ruang untuk ibadat</p>
<p>VI. OPERASIONAL / MANAGEMENT</p> <p>1. Organisasi</p> <p>2. Tenaga Kerja</p>	<p>a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang menyeluruh dan untuk tiap-tiap Departemen dan dapat dilihat oleh seluruh staf dan karyawan</p> <p>b. Tersedia uraian tugas (job description) tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan departemen</p> <p>c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel (manual) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman</p> <p>a. Perbandingan jumlah kamar terhadap jumlah tenaga kerja minimal 1 : 1,6</p> <p>b. Pendidikan, latihan dan pengalaman kerja minimal :</p> <p>1) Pimpinan Hotel / Wakil Pimpinan</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA - Pengalaman kerja minimal 6 (enam) tahun dalam posisi Kepala Bagian / Departemen Head <p>2) Kepala Bagian/Departemen Head Front Office/ kantor depan, House keeping/ Tata Graha dan Food & Beverage/ pelayanan makan dan minum.</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA - Pengalaman kerja 3 (tiga) tahun termasuk 1 (satu) tahun dalam posisi Penyelia (supervisor level) <p>3) Kepala Bagian Pengolahan Makanan (Chief Cook)</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA - Pengalaman kerja 5 (lima) tahun termasuk 3 (tiga) tahun sebagai chef de partic <p>4) Kepala Bagian Accounting</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLTA dan Akademi Akuntansi / sejenis - Pengalaman kerja 3 (tiga) tahun termasuk 1 (satu) tahun dalam posisi Penyelia (supervisor level)

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>5) Kepala Bagian Teknik</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLTA ditambah pengalaman kerja 3 (tiga) tahun atau - Sarjana Muda ditambah pengalaman kerja 2 (dua) tahun <p>c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu (guest contact area) mampu berkomunikasi dalam bahasa asing sekurang - kurangnya bahasa Inggris</p> <p>d. Seluruh karyawan berpakaian seragam kecuali karyawan administratif</p> <p>e. Kesehatan karyawan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam satu tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali 2) Karyawan pengolahan makanan (food handler) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit (carrier) <p>f. Hotel mempunyai program pengembangan karyawan (man power development)</p>
<p>3. Front Office (Kantor Depan)</p>	<p>a. Front desk bertugas 24 jam</p> <p>b. Tersedia pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penerangan / titip pesan / surat dan penjualan benda - benda pos 2) Penitipan barang berharga 3) Penitipan koper 4) Pemesanan kamar hotel 5) Penanganan keluhan tamu 6) Telepon / telegram 7) Pembayaran rekening hotel / penukaran mata uang asing 8) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan
<p>4. Housekeeping (Tata Graha)</p>	<p>a. Kamar tamu :</p> <p>Tersedia :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Air panas selama 12 jam 2) Penggantian lena minimal satu kali sehari 3) Penggantian stationary, korek api, sabun, laundry bag, door knob menu, dll yang telah digunakan tamu / dalam kondisi rusak 4) Pencatatan kerusakan fisik dan perlengkapan / peralatan kamar serta dekorasi 5) Pembersihan gelas minum dan gelas untuk gosok gigi 6) Clean-up peralatan room service 7) Persiapan tempat tidur pada sore hari (turn down bed), pengisian air minum di termos <p>b. Area Publik</p> <p>Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih</p> <p>c. Ruang pakaian seragam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pakaian seragam karyawan diatur rapi di gantungan / rak/ almari 2) Seluruh pakaian seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi
<p>5. Food & Beverage (Makanan dan minuman)</p>	<p>a. Restoran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Restoran melayani makan pagi, makan siang dan makan malam 2) Tersedia minimal : <ul style="list-style-type: none"> - Makanan Indonesia - Makanan Asing - Minuman tanpa alkohol - Minuman beralkohol 3) Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas, makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>4) Restoran menyajikan makanan dengan satu jenis penyajian pelayanan di antara jenis - jenis tersebut ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siap di meja makan - Siap di piring (ready plate) - Siap di meja prasmanan (buffet service) <p>5) Pemawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan (ala carte)</p> <p>6) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral /TV - Video sentral dan program kesenian Indonesia</p> <p>7) Ruang, alat, meubeler dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran / sampah / sarang lab-laba /debu/ tanaman segar/ alat meubeler dekorasi utuh dan kuat / stabil</p> <p>8) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taplak meja / plate mate - Asbak - Tempat garam dan merica dengan isinya - Peralatan makan dan minum standar (serbet makan, gelas minum, pisau / sendok dan garpu) <p>6) Lampu yang dipakai harus lampu pijar / TV</p> <p>b. Bar</p> <p>1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam</p> <p>2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minuman tanpa alkohol - Minuman alkohol - Minuman campuran <p>3) Tersedia hiburan berupa :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Musik dari saluran sentral <p>4) Ruang alat meubeler dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari tidak ada kotoran / sampah / sarang laba -laba/ debu/tanama segar/alat meubeler dekorasi utuh dan kuat / stabil</p> <p>5) Lampu yang dipakai harus lampu pijar</p> <p>c. Room Service</p> <p>1) Hotel menyediakan pelayanan kamar (room service) selama 16 jam</p> <p>2) Room service minimal melayani penghidangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Makanan Indonesia - Makanan Asing - Minuman tanpa alkohol - Minuman alkohol <p>3) Penyajian makan / minuman harus dalam keadaan tertutup</p>
6. Laundry dan Dry Cleaning	<p>a. Pelayanan laundry setiap hari dengan jenis pelayanan selesai 1 hari</p> <p>b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel</p>
7. Receiving Area	Receiving Area dalam keadaan bersih dan memenuhi standar sanitasi
8. Ruang Engineering	<p>a. Ruang dalam keadaan bersih</p> <p>b. Setiap peralatan / mesin - mesin yang dapat membahayakan manusia harus dilengkapi dengan petunjuk keselamatan kerja keselamatan kerja dan alat pengaman</p> <p>c. Tersedia regu pemadam kebakaran yang terlatih dengan menggunakan tanda khusus yang jelas dan pedoman pemadam dan pencegahan bahaya kebakaran yang siaga dalam 24 jam</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
9. Ruang Karyawan	a. Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi persyaratan sanitasi
	b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi / WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai
	c. Ruang makan dalam keadaan bersih
10. Security	Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam
11. Poliklinik	a. Poliklinik melayani :
	- Pemeriksaan dan pengobatan
	b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan Departemen Kesehatan yang berlaku
12. Olah Raga dan Rekreasi	a. Kolam Renang
	1) Lantai di sekitar kolam tidak licin
	2) Tersedia kursi malas terbuat dari bahan yang anti karat
	3) Dasar Kolam berkeramik dengan warna cerah
	4) Tersedia pelayanan makanan dan minuman
	b. Sarana olah raga dan rekreasi lainnya
	1) Tersedia petugas yang melayani tamu akan menggunakan sarana olah raga / rekreasi tersebut
	2) Peralatan berfungsi sesuai dengan jenis olahraga / rekreasi yang bersangkutan
	3) Tersedia petunjuk jelas tentang penggunaan masing - masing peralatan olah raga / rekreasi
	4) Ruangan yang digunakan dalam keadaan bersih, bebas dari serangga, binatang mengerat, sampah dan lain - lain
VII. PELAYANAN	
1. Keramah tamahan Indonesia	a. Pimpinan dan Karyawan Hotel
	1) Bersikap ramah, sopan dan menunjukkan kerelaan untuk melayani tamu
	2) Berpakaian seragam hotel yang rapi dan serasi menurut kepribadian Indonesia agar mudah dikenali tamu, khususnya untuk yang langsung berhubungan dengan tamu
	3) Memberikan salam / greeting setiap berjumpa dengan tamu di seluruh area hotel
	4) Penampilan diri rapi dan menarik
	b. Khusus Pimpinan dan Karyawan bagian yang berhubungan dengan tamu secara langsung :
	1) Selalu mengucapkan selamat datang untuk tamu yang baru tiba di tempat tersebut
	2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut
	3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba di kamarnya
	4) Selalu mengucapkan selamat makan / minum untuk setiap penyajian makanan/ minuman
	5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan
	6) Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menjawab dengan menyebutkan identitasnya/area kerjanya
	7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut
	8) Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>2. Kemahiran Dibiadangnya dan Waktu operasional</p>	<p>a. Pimpinan dan Karyawan khususnya yang berhubungan dengan tamu langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mahir memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya dalam waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang diberikan 2) Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris 3) Mampu memberikan informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel 4) Siap ditempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang ditetapkan 5) Mampu menerima / menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku <p>b. Petugas Hotel di Terminal Transpor Umum (Dispatcher), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menawarkan setiap jenis kamar dan tarifnya secara tepat dan memberikan konfirmasi tertulis apabila diperlukan 2) Menghubungi hotel dengan cepat melalui sarana komunikasi apabila diperlukan 3) Menyediakan pengangkutan lain ke hotel apabila diperlukan 4) Memperoleh tamu tanpa unsur paksaan <p>c. Petugas Hotel di pintu masuk utama Hotel (Door Man), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyambut dan membuka pintu kendaraan tamu yang datang serta sebaliknya apabila tamu akan berangkat 2) Mengusahakan kendaraan apabila diperlukan 3) Mengatur kendaraan tamu <p>d. Petugas Pembawa Koper / barang bawaan tamu (Bell Boy), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengantarkan tamu ke tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan pada saat akan berangkat 2) Membawa koper / barang bawaan tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan 3) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar Termasuk kamar mandi 4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku <p>e. Atasan Bell Boy (Bell Captain) mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melaksanakan tugas bell boy apabila diperlukan 2) Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta antara lain tiket angkutan / pertunjukan, perjalanan (Tour) 3) Memanggilkan pengendara mobil yang diinginkan tamu <p>f. Petugas Penerima Tamu (Receptionist), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit. 2) Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat, memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu 3) Mengingat/menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel, terutama tamu penting (VIP) <p>g. Petugas informasi (Information Clerk), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktivitas pariwisata serta usaha (business) di dalam kota 2) Memberikan pelayanan atas surat / telegram / telex / sejenisnya dan atau untuk tamu hotel 3) Menerima tamu dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat 4) Memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi (paging)

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>h. Kasir (Front Office Cashier), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara dalam waktu 5 menit pembayaran yang ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit 2) Melayani tukar uang dari / ke mata uang asing dan uang kecil / receh 3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara cepat, tepat dan aman <p>i. Petugas Penerima Pesanan Kamar (Reservation Clerk), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menerima pesanan kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat untuk berbagai cara/sumber/ pesanan (surat / telegram / telex / telepon / langsung) 2) Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila pesanan tidak dapat dipenuhi <p>j. Operator telepon, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara cepat apabila diperlukan 2) Memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomor - nomor telepon yang dianggap penting (rumah sakit, kadin dll) apabila dikehendaki tamu 3) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari (morning / wake up call) dengan tepat <p>k. Petugas Kamar (Room Boy), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengingat nama tamu yang sedang tinggal di kamar pada daerah kerjanya 2) Membersihkan /membereskan kamar (termasuk kamar mandi) dalam waktu 60 menit 3) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain tambahan handuk, permintaan kitab suci dll, dengan cepat dan tepat <p>l. Petugas Pelayanan Cucian (Valvet), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian 2) Mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel tanpa adanya kerusakan atau kehilangan atau kekurangan atas jumlah jenis fisik pakaian tamu 3) Melaksanakan permintaan tamu sesuai dengan jenis cucian, terutama dry cleaning 4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku <p>m. Pramusaji Pelayanan Kamar (Room Service Order Taker dan Waiter), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia dari waktu pelayanan yang diperlukan 2) Menerima setiap pesanan dan mengulangnya kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu, nomor kamar dan pesanannya 3) Menyajikan pesanan yang diminta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan 4) Membantu penyajian makanan / minuman di tempat yang dikehendaki tamu (di dalam kamar), dan segera meninggalkan kamar setelah tugas selesai / tidak ada permintaan tambahan lainnya 5) Segera mengambil peralatan makan / minum dari kamar apabila dikehendaki tamu

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>n. Petugas Restoran, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia dari waktu pelayanan yang diperlukan 2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman 3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan 4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat 5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan 6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan ke tamu di meja makan, antara lain mengganti asbak yang penuh, menuangkan minuman, mengambil alat yang jatuh <p>o. Petugas bar, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membuat / mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku 2) Memberikan informasi lengkap tentang minuman yang tersedia dan fasilitas hotel 3) Menyajikan minuman sesuai dengan waktu yang di informasikan <p>p. Petugas Sekuriti, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menangani masalah / kasus sekuriti yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan kepada tamu lain 2) Menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa di awasi selama berada di hotel <p>q. Pimpinan, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut <p>r. Petugas Olah Raga dan Rekreasi, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani permintaan tamu atas sarana olah raga dan rekreasi di area kerjanya 2) Menerangkan dasar - dasar olah raga atau rekreasi yang menjadi tanggung jawabnya 3) Menemani tamu dalam berolahraga sebagai teman / lawan bermain (sparing partner) untuk olah raga yang dimainkan tidak perorangan 4) Menjaga keselamatan dan keamanan tamu yang sedang menggunakan sarana olahraga atau rekreasi di tempat tersebut 5) Menghubungi pelatih yang diinginkan tamu, dengan cepat dan tepat

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>D. HOTEL DENGAN TANDA BINTANG 4 (EMPAT)</p> <p>I. FISIK</p> <p>1. Lokasi dan Lingkungan</p> <p>2. Taman</p> <p>3. Tempat Parkir</p> <p>4. Olahraga dan Rekreasi</p>	<p>a. Lokasi Hotel mudah dicapai kendaraan umum / pribadi roda empat langsung ke area hotel.</p> <p>b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) suara bising 2) bau tidak enak 3) debu 4) asap 5) serangga dan binatang mengerat <p>a. Hotel memiliki taman :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) terletak di dalam atau di luar bangunan 2) taman terpelihara, bersih dan rapi Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan <p>a. Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 (empat) kamar hotel 2) Rambu-rambu lalu lintas/salah satu arah in-out. 3) Pos jaga / ruang tunggu dengan tempat duduk 4) Tidak becek / tersedia saluran air <p>a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak - anak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dewasa dan anak - anak dipisah, atau digabung dengan dilengkapi pengamanan 2) Fasilitas : <ol style="list-style-type: none"> a) Pool deck sekeliling kolam b) Locker yang terpisah untuk pria dan wanita disertai dengan kunci pengamannya c) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita d) Luas locker dan toilet umum masing - masing minimal 0,6 m² / kamar e) Shower untuk pria dan wanita f) Gudang peralatan bahan pembersih g) Air dan perawatannya memenuhi persyaratan yang berlaku (Permenkes No. 172 Tahun 1977) h) Petunjuk yang jelas tentang kedalaman kolam renang dan adanya penjaga kolam renang i) Tempat cuci kaki j) Penjaga keselamatan kolam renang dengan petunjuk dan tempat jaganya yang jelas k) Lampu penerangan di dalam kolam renang l) Live saving equipment (ban dan tali) m) Handuk mandi (pool towel) <p>b. Discotheque atau Night Club</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia Discotheque, dengan : <ul style="list-style-type: none"> - Area melantai (dance floor) dengan kualitas tinggi dan tidak membahayakan tamu - Peralatan disko lengkap - Meja dan kursi dengan peralatannya - Bar lengkap - Tata lampu - Tata udara, pendingin / AC menggunakan sistem sentral - Ruang kedap suara, tingkat kebisingan 60db. - Kamar mandi / WC yang terpisah untuk pria dan wanita 2) Atau tersedia Nigth Club, dengan : <ul style="list-style-type: none"> - Area melantai (dance floor) dengan kualitas tinggi dan tidak membahayakan tamu - Panggung dan perlengkapannya dengan ruang ganti pakaian pemain yang terpisah untuk pria dan wanita - Meja dan kursi dengan peralatannya - Bar lengkap - Tata lampu - Tata udara, pendingin / AC menggunakan sistem sentral - Kamar mandi / WC yang terpisah untuk pria dan wanita

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
5. Bangunan	<p>c. Hotel menyediakan 1 (satu) jenis sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tenis 2) Bowling 3) Golf 4) Fitness Center 5) Sauna 6) Billiard / permainan lain di dalam (indoor sport) 7) Jogging 8) Area Permainan Anak (Children Playground) <p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan Undang - undang yang berlaku.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba - laba dan lain sebagainya) b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan : <ol style="list-style-type: none"> 1) Arus tamu ; 2) Arus Karyawan ; 3) Arus barang / produk hotel. c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam : <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang lobby, atau 2) Restoran, atau 3) Kamar tidur, atau 4) Function Room, Hall (Ruang Pertemuan) d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1) Transportasi mekanis / lift / elevator <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap bangunan dengan 4 lantai ke atas harus dilengkapi dengan lift / elevator b. Lift tamu dipisahkan dari lift pelayanan c. Kapasitas setiap lift minimal 6 orang / beban 450 kg d. Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker 2) Utilitas : <ol style="list-style-type: none"> a) Air : <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES NO. 01 Tahun 1975). Memiliki sertifikat dari PAM mengenai kondisi air. - Tersedia air minimal 750 L / orang / hari - Tersedia instalasi air panas sentral b) Listrik <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan Instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977) - Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50 % dari kapasitas PLN c) Tata Udara diatur dengan alat pengatur suhu (Air Conditioner) d) Ruang mekanik dan workshop <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia ruang mekanik / workshop 3) Komunikasi : <ol style="list-style-type: none"> a) Tersedia telepon 4 (empat) saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal, interlokal dan internasional. Untuk hotel yang lokasinya belum terjangkau oleh saluran telephon (Perumtel) diharuskan untuk menyediakan alat pengganti (contoh : CB, SSB) sesuai dengan peraturan yang berlaku b) Tersedia saluran telepon dalam (House phone), dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar. Tersedia PABX Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> - Telex - Sentral Video / TV - Sentral Radio dan musik pengiring - Sentral paging sistem termasuk carcell 4) Pencegahan bahaya kebakaran : <ol style="list-style-type: none"> a) Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> - Alat deteksi dini (asap/panas) di setiap ruangan. - Alat pencegah pemadam kebakaran yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> * Fire Extinguisher (tabung pemadam kebakaran) * Fire Hydrant (hidran air) * Soingkler System (alarm tanda bahaya) - Alat kontrol lokasi kebakaran

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
6. Kamar Tamu	<p>b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di setiap koridor</p> <p>c) Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda - tanda yang jelas</p> <p>d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api.</p> <p>5) Keamanan Tersedia ruang jaga sesuai dengan pintu keluar masuk</p> <p>6) Pembuangan Limbah :</p> <p>a) Tersedia tempat pembuangan sampah sementara yang tertutup sebelum diangkut ke tempat pembuangan.</p> <p>b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga / disemprot dengan disinfektan</p> <p>c) Tersedia saluran pembuangan air kotor / air buangan yang memenuhi persyaratan perundangan yang berlaku.</p> <p>a. Jumlah kamar minimal : Kamar Standart 150 buah termasuk 3 kamar suite Semua kamar dilengkapi dengan kamar mandi di dalam</p> <p>b. Luas minimal : - Kamar standart : 24 m² - Kamar suite : 48 m²</p> <p>c. Tinggi kamar minimal : 2,60 m</p> <p>d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 dB)</p> <p>e. Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock, peeping tom dan safety chain.</p> <p>f. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar</p> <p>g. Tersedia alat pengatur suhu di kamar tidur dan ventilasi /exhaust di kamar mandi</p> <p>h. Sebagian interior kamar mencerminkan suasana Indonesia</p> <p>i. Tersedia sekurang - kurangnya 1 (Satu) stop kontak di setiap kamar mandi (type socket) khusus untuk alat cukur.</p> <p>j. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.</p> <p>k. Tersedia instalasi air panas dan air dingin</p> <p>l. Perlengkapan kamar tidur :</p> <p>1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk 1 (satu) orang atau untuk 2 (dua) orang sesuai dengan ukuran kamar standard</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ukuran tempat tidur 1 orang : 200 x 100 cm - Ukuran tempat tidur 2 orang : 190 x 160 cm - Perlengkapan setiap tempat tidur : <ul style="list-style-type: none"> a) Kasur pegas (spring mattres) dengan pegas yang tetap dan kuat (stabil) b) satu bantal dengan sarungnya perorang dengan extra 1 (Satu) buah c) Sprei berwarna putih 3 (tiga) helai satunya untuk penutup selimut (top sheet) d) Selimut 1 (satu) buah bed e) Bed Cover 1 (satu) buah bed f) Bed Pad (alas tempat tidur di bawah spre) 1(satu) buah per bed g) Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu, toteine) <p>2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan buah)</p> <p>3) Meja kecil disamping tempat tidur dengan lampu 30 lux</p> <p>4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya</p> <p>5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa (arm chair)</p> <p>6) Rak koper</p> <p>7) Keranjang sampah</p> <p>8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah dimasukan kantong steril</p> <p>9) Kantong tempat cucian dua buah</p> <p>10) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat, blanko telegram, postcard dan ballpoint (Stationary kit)</p> <p>11) Sebuah tanda dilarang mengganggu (don't disturb sign) atau tanda dari lampu</p> <p>12) Sebuah kaca rias panjang (full length mirror) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai</p> <p>13) Daftar cucian (laundry / dry cleaning)</p> <p>14) Kartu pesan makan pagi (door knob menu)</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
7. Ruang Makan	<p>15) Daftar makanan / minuman (room service menu)</p> <p>16) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus</p> <p>17) Petunjuk pelayanan hotel (service directory)</p> <p>18) Alat pembersih sepatu (shoes cleaning cloth)</p> <p>19) Sawing kit</p> <p>20) Asbak 2 buah dan korek api</p> <p>21) Saluran program musik hotel dan program radio umum</p> <p>22) Sebuah televisi (program TV / Video)</p> <p>23) Sebuah almari es yang dilengkapi dengan berbagai macam minuman</p> <p>24) Saluran telepon untuk keperluan intern dan extern</p> <p>25) Telephone directory</p> <p>26) Petunjuk Cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris)</p> <p>27) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan)</p> <p>28) Pada setiap Kamar harus terdapat petunjuk ARAH KIBLAT.</p> <p>29) Sandal</p> <p>30) Petunjuk acara dan obyek - obyek wisata setempat yang berlaku saat ini</p> <p>n. Perlengkapan kamar mandi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bath tub anti slip, shower, grabbar, dan tempat sabun 2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias 3) WC dan bidet untuk kamar suite 4) Tirai shower / tirai mandi 5) Tempat sampah 6) Asbak dan korek api 7) Telepon paralel dengan kamar tidur 8) Berbagai jenis handuk sekurang - kurangnya 3 (tiga) macam (face, hand, bath towel) masing - masing dua buah . 9) Gantungan handuk / towel holder 10) Kertas WC dan tempatnya 11) Sabun mandi cair (foam bath) dan sabun mandi padat 12) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi 13) Bath mat 14) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus 15) Sanitary bag 16) Shower cap <p>a. Hotel menyediakan restoran minimal 2 buah yang berbeda jenisnya, salah satunya Coffee Shop</p> <p>b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m² per tempat duduk</p> <p>c. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60m)</p> <p>d. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/ tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah)</p> <p>e. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu</p> <p>f. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita (WC, urinoir dan kamar mandi)</p> <p>g. Peralatan dan perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 2) Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 3) Pisau dan garpu desert dengan jumlah setengah kali jumlah kursi 4) Sendok soup (soup spoon) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 5) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 6) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 7) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 8) Garpu ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 9) Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 10) Meja dilengkapi dengan place mat 11) Gelas minum putih bening (water goblet) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 12) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica 13) Tersedia meja bantu (side stand) untuk peralatan pelayanan 14) Lador (platter) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi 15) Teko teh /kopi dengan jumlah satu buah untuk setiap 8 (delapan) kursi 16) Tempat untuk gula / selai 17) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
<p>8. Bar</p>	<p>18) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 19) Piring desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 20) Piring soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 21) Pisin / soucer dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 22) Cangkir (cup) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi 23) Cangkir untuk konsome (consome cup) 24) Water pitcher dengan jumlah satu buah untuk setiap 8 kursi 25) Soup touren dengan jumlah satu untuk setiap 4 kursi 26) Vegetable bowl dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi 27) Rechaud dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi 28) Pepper mill dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi 29) Sauce boats dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi 30) Wine Basket dan wine bucket dengan jumlah 1 buah untuk setiap 10 meja</p> <p>a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m² per tempat duduk c. Lebar ruang kerja bartender minimal 1 m d. Untuk ruangan bar yang tertutup harus dilengkapi dengan AC dan ventilasi dengan temperatur ruang 24 derajat celcius dan kelembaban relatif 60 % e. Perlengkapan minimal : 1) Tersedia bar counter dan bar stool 2) Alat pencampur minuman (shaker) satu buah 3) Alat pengocok minuman (blender) 1 buah 4) Alat pengukur minuman (jigger) dua buah 5) Alat pembuka botol dan kaleng dua buah 6) Almari es satu buah 7) Keranjang sampah dua buah 8) Tempat es batu dan alat untuk mengambilnya minimal 2 buah 9) Rak penyimpanan minuman dan peralatan yang dipisahkan 10) Long bar spoon 11) Spring cocktail strainer 12) Lemon squeezer 13) Cutting board 14) Cocktail stifer 15) Champagne bucket 16) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua kali kapasitas bar minimal terdiri dari : a) Cocktail glass / gelas cocktail b) Gelas panjang / tumbler glass c) Gelas bir d) Brandy snifters / cognac glass / brandy glass 17) Asbak f) Bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan yang terdiri atas : 1) bak cucian / wastafel dengan dua buah keran air panas dan dingin 2) mesin pencuci gelas 3) Saluran pembuangan air g. Tersedia daftar minuman (beverage/bar list) dan harganya.</p>
<p>9. Funtion Room</p>	<p>a. Hotel menyediakan function room minimal satu buah dengan pintu masuk terpisah dengan lobby b. Function room yang tidak terletak pada satu lantai dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita c. Tersedia pre function room</p>
<p><u>Area Public</u> 1. Lobby</p> <p>2. Lounge</p>	<p>a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 30 m² b. Tersedia : 1) Kursi sofa (easy chair) dengan mejanya 2) Meja / counter Bell Captain 3) Meja / counter guest relation officer 4) Peta kota dan provinsi c. Tata udara diatur dengan AC atau tanpa ventilasi udara d. Penerangan minimal 150 lux e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel</p> <p>Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi sofa</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
3. Telepon Umum	a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby : 1) Telepon umum untuk hubungan keluar minimal 2 (dua) pesawat (ekstern) 2) Telepon umum untuk hubungan keluar minimal 2 (dua) pesawat (intern) b. Masing - masing pesawat telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon. c. Antara 2 (dua) buah pesawat telepon dipisah dengan penyekat
4. Toilet Umum	Hotel Menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal : Toilet untuk pria : - Urinoir 4 (empat) buah - WC 2 (dua) buah - Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias - Alat pengering tangan - Asbak - Kertas WC dengan tempatnya - Tempat sampah yang tertutup Toilet untuk wanita : - WC 2 (dua) buah - Kertas WC dengan tempatnya - Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias - Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias - Alat pengering tangan - Asbak - Tempat sampah yang tertutup
5. Koridor	a. Lebar koridor minimal 1,8 m b. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m c. Tersedia datu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berdampingan d. tata udara diatur dengan atau tanpa ventilasi e. Tingkat kebisingan 40 dB
6. Ruangan yang disewakan	Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain di luar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 3 (tiga) ruangan untuk kegiatan yang berbeda : a. Drugstore b. Bank / money changer c. Travel Agent (Biro Perjalanan) d. Airline Agent e. Souvenir Shop f. Perkantoran g. Butik dan salon kecantikan
7. Poliklinik	a. Tersedia ruang poliklinik yang memenuhi persyaratan Departemen Kesehatan b. Peralatan minimal sesuai dengan peraturan yang berlaku c. Tersedia perlengkapan untuk menanggulangi d. Tersedia paramedis
8. Dapur	a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang - kurangnya 40 % dari luas restoran b. Ruang dapur terdiri atas : 1) Ruang persiapan 2) Ruang pengolahan 3) Ruang penyimpanan bahan makanan 4) Ruang administrasi / chef 5) Ruang pencucian dan penyimpanan peralatan / perlengkapan 6) Ruang tempat penyimpanan bahan bakar / elpiji untuk kapur c. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi dengan saluran air dan saringan d. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit e. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara yang ditutup dengan kawat kasa (wire netting) f. Penerangan dapur minimal 200 lux g. Tersedia : 1) Alat pemadam kebakaran (dry chemical) 2) PPPK / P3K h. Tersedia cerobong dan saluran asap (kitchen hood) dilengkapi dengan grease filter (saringan lunak)

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
3. Ruang jahit menjahit	Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya
4. Room boy station	a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu (Room boy station) minimal satu buah untuk setiap kamar. Bagi hotel bertingkat tiap floor minimal tersedia satu room boy station
	b. Peralatan / perlengkapan minimal :
	1) Kereta dorong room boy
	2) Alat untuk menyediakan minum dingin
	3) Meja setrika dan setrika
	4) Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi
5. Area lost dan found	Tersedia area lost dan found dengan luas minimal 10 m2 dilengkapi luas minimal 60 m2
6. Ruangan binatu	a. Tersedia ruang binatu (laundry and dry cleaning) mempunyai luas minimal 60 m2
	b. Tata udara diatur dengan ventilasi dan kipas angin
	c. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian.
	d. Perlengkapan-perengkapan minimal :
	1) Mesin cuci
	2) Mesin pemeras
	3) Mesin pengering
	4) Mesin setrika lena
	5) Mesin unit dry cleaning
VI. Area dan Ruang	
Operasional	
1. Gudang	Tersedia gudang yang terdiri dari :
	1) Gudang bahan makanan dan minuman
	2) Gudang peralatan dan perlengkapan
	3) Gudang untuk engineering
	4) Gudang botol kosong
	5) Gudang barang-barang bekas
2. Ruang penerimaan	a. Tersedia ruang penerimaan bahan / barang yang mampu menampung minimal 1
Barang/Bahan	(satu) truk
	b. Kantor penerimaan barang
	c. Perlengkapan minimal :
	1) Timbangan (500 kg) yang telah ditara
	2) Kereta barang
	3) Tempat sampah yang tertutup
VII. Operasional Management	
1. Organisasi	a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang menyeluruh dan untuk tiap-tiap Departemen dan dapat dilihat oleh seluruh staf dan karyawan dengan penempatan di :
	1) Kantor pimpinan hotel
	2) Kantor personalia
	3) Area karyawan
	b. Tersedia uraian tugas tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan departemen
	c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standart makanan dan minuman
2. Tenaga Kerja	a. Perbandingan jumlah kamar terhadap jumlah tenaga kerja minimal 1:1,6
	b. Pendidikan, latihan dan pengalaman kerja minimal :
	1) Pimpinan Hotel / wakil pimpinan
	* SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA
	* Pengalaman kerja minimal 9 tahun dalam posisi kepala bagian / departemen head
	2) Kepala bagian departemen head front office/ kantor depan, house keeping/tata graha dan food dan beverage/ pelayanan makan dan minum.
	* SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA
	* Pengalaman kerja 6 tahun termasuk 2 th dalam posisi penyelia
	3) Kepala bagian pengolahan makanan
	* SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA
	* Pengalaman kerja 10 tahun termasuk 3 th sebagai chef pantrie
	4) Kepala bagian pemasaran
	* SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA/Ekonomi/ Publistik/sejenis
	* Pengalaman kerja 6 tahun termasuk 2 th dalam jabatan Penyelia

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>5) Kepala bagian accounting :</p> <ul style="list-style-type: none"> * SLTA dan akademi Akuntansi / sejenis * Pengalaman kerja 6 tahun termasuk 2 th dalam jabatan Penyelia <p>6) Kepala bagian teknik</p> <ul style="list-style-type: none"> * SLTA ditambah pengalaman kerja 6 tahun * Sarjana teknik di tambah pengalaman kerja 2 tahun <p>c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu mampu berkomunikasi dalam bahasa asing sekurang kurangnya bahasa Inggris</p> <p>d. Karyawan berpakaian seragam kecuali karyawan bagian Administrasi</p> <p>e. Kesehatan karyawan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam 1 tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 kali 2) Karyawan pengolahan makanan harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit <p>f. Hotel mempunyai program pengembangan karyawan tertulis</p>
<p>3. Front Office (Kantor depan)</p>	<p>a. Fron desk dan uniform service bertugas 24 jam</p> <p>b. Tersedia pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penerangan / titip pesan / surat dan penjualan benda-benda pos 2) Penitipan barang berharga 3) Penitipan koper 4) Pemesanan kamar hotel 5) Penanganan keluhan tamu 6) Telex/telepon/telegram 7) Pembayaran rekening hotel/penukaran mata uang asing 8) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan
<p>4. Housekeeping (Tata Graha)</p>	<p>a. Kamar tamu</p> <p>Tersedia pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Air panas selama 24 jam 2) Penggantian lena minimal satu kali sehari 3) Penggantian stationary, korek api, sabun, laundry bag, dll yang telah digunakan tamu dalam kondisi rusak 4) Pencatatan kerusakan fisik dan perlengkapan atau peralatan kamar serta dekorasi 5) Pembersihan gelas minum dangelas untuk gosok gigi 6) Clear-up peralatan room service 7) Pengisian almari es dan sistem pencatatan produk hotel yang dikonsumsi tamu setiap hari 8) Persiapan tempat tidur pada sore hari, pengisian minum di thermos <p>b. Area Publik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia houseman / maid bertugas selama 24 jam untuk melayani penggantian perlengkapan atau peralatan toilet umum 2) Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih <p>c. Ruang pakaian seragam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pakaian seragam karyawan diatur rapi digantungan / rak / almari 2) Seluruh pakaian seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi
<p>5. Food dan Beverage (makanan dan minuman)</p>	<p>a. Restoran</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Restoran tipe cofe shop melayani selama 24 jam 2) Restoran lainnya diluar Coffe Shop melayani makan siang dan makan malam 3) Tersedia minimal : <ul style="list-style-type: none"> * Makanan Indonesia * Makanan Asing * Minuman tanpa alkohol * Minuman berakohol 4) Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas, makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin 5) Restoran menyajikan makanan dengan satu jenis penyajian pelayanan diantara jenis-jenis tersebut ini : <ul style="list-style-type: none"> * Siap di meja makan * Siap di piring * Siap di lodor * Siap di meja prasmanan

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>6) Tersedia hiburan minimal musi dari saluran sentral</p> <p>7) Ruang, alat meubeler dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/ sarang laba-laba/debu dll.</p> <p>8) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Taplak meja / plate mate * Asbak * Bunga * Tempat garam dan merica dengan isinya * Peralatan makan dan minum standart <p>9) Lampu yang dipakai harus lampu pijar</p> <p>b. Bar</p> <p>1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam</p> <p>2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Minuman tanpa alkohol * Minuman alkohol * Minuman campuran <p>3) Tersedia hiburan berupa</p> <ul style="list-style-type: none"> * Musik dari saluran sentral * Tersedia program hiburan <p>4) Ruang alat meubeler dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari tidak ada kotoran/sampah/debu/tanaman segar dll.</p> <p>5) Lampu yang dipakai harus lampu pijar</p> <p>c. Room Service</p> <p>1) Hotel menyediakan pelayanan kamar selama 24 jam</p> <p>2) Room service minimal melayani penghidangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Makanan Indonesia * Makanan Asing * Minuman tanpa alkohol * Minuman berakohol
6. Laundry / cuci dan setrika	<p>a. Pelayanan laundry dan dry cleaning setiap hari dengan jenis pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Pelayanan cepat selesai dalam 4 jam * Pelayanan biasa selesai 1 hari <p>b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel</p>
7. Receiving Area	Receiving area dalam keadaan bersih
8. Store room	<p>Store room memenuhi standart kebersihan, keselamatan dan keamanan</p> <p>a. Ruangan dalam keadaan bersih.</p> <p>b. Setiap peralatan / mesin-mesin yang dapat membahayakan manusia harus dilengkapi dengan petunjuk keselamatan kerja dan alat pengaman.</p> <p>c. Tersedia regu pemadam kebakaran yang terlatih dengan menggunakan tanda khusus yang jelas dan pedoman pemadam dan pencegahan bahaya kebakaran yang siaga dalam 24 jam.</p>
9. Fasilitas Karyawan	<p>a. Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih dan memenuhi persyaratan sanitasi</p> <p>b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi / WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan</p> <p>c. Tersedia petugas untuk melayani makanan selama jam makan</p> <p>d. Ruang makan dalam keadaan bersih dan memenuhi standart</p>
10. Security	Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam
11. Poliklinik	<p>a. Poliklinik melayani :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemeriksaan dan pengobatan 2) Penanganan keadaan darurat <p>b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan yang berlaku</p> <p>c. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan departemen kesehatan yang berlaku</p>
12. Olahraga dan Rekreasi	<p>a. Kolam renang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lantai di sekitar kolam tidak licin 2) Tersedia kursi malas dibuat dari bahan yang anti karat 3) Lantai Berkeramik dengan warna cerah 4) Tersedia pelayanan penjualan makanan dan minuman

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
1	2
	<p>d. Petugas Membuka Koper / Barang Bawaan Tamu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengantarkan tamu ke tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan pada saat akan berangkat. 2) Membawa koper tamu tanpa menimbulkan kerusakan / kesalahan 3) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar, termasuk kamar mandi. 4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku. <p>e. Atasan Bell Boy (Bell Captain), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melaksanakan tugas Bell Boy bila diperlukan memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta, antara lain tiket angkutan / perjalanan tour. <p>f. Petugas Penerima Tamu, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani tamu pada saat registrasi dan selesaikan dalam waktu 5 menit. 2) Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki. 3) Mengingat / menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel, terutama tamu penting (VIP). <p>g. Petugas Informasi, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi dengan tepat tentang saranan pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktivitas pariwisata serta usaha didalam kota. 2) Memberikan pelayanan atas surat/telegram sejenisnya untuk tamu hotel. 3) Menerima tamu dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat. 4) Memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi. <p>h. Kasir (Front Office Cashier), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit. 2) Melayani tukar uang dari / ke mata uang asing dan uang kecil/receh. 3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara cepat, tepat dan aman. <p>i. Petugas Penerima Pesanan Kamar, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menerima pesanana kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat untuk berbagai cara. 2) Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran bila. <p>j. Operator Telepon, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara cepat apabila diperlukan. 2) Memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomor telepon yang yang dianggap penting bila diperlukan tamu. 3) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari dengan tepat waktu. <p>k. Petugas Kamar, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengingat nama tamu yang sedang tinggal di kamar pada daerah kerjanya. 2) Membersihkan/membereskan kamar dalam waktu 60 menit. 3) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, dengan cepat dan tepat. <p>l. Petugas Pelayanan Cucian, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian. 2) Mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel tanpa adanya kerusakan atau kehilangan pakaian tamu. 3) Melaksanakanpermintaan tamu sesuai dengan jenis cucian terutama dry cleaning. 4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku. <p>m. pramusaji Pelayanan Kamar, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN 1	URAIAN PENJELASAN 2
	<p>2) Menerima setiap pesanan dan mengulanginya kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu, nomor kamar dan pesanannya.</p> <p>3) Menyajikan pesanan yang diminta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan.</p> <p>4) Membantu penyajian makanan/minuman di tempat yang dikehendaki tamu dan segerameninggalkan kamar setelah tugas selesai.</p> <p>5) Segera mengambil peralatan makan/minum dari kamar apabila dikehendaki tamu.</p> <p>n. Petugas Restoran, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan. 2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman. 3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan. 4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat. 5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan. 6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan ke tamu di meja makan. <p>o. Petugas Bar, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membuat / mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku, Memberikan informasi lengkap tentang minuman yang tersedia dan fasilitas hotel. Menyajikan minuman sesuai dengan waktu yang diinformasikan. <p>p. Petugas Public Relation /Guest Relation mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membina hubungan yang baik antara hotel dengan tamu dan hotel dengan lingkungan luar hotel. 2) Memberikan informasi lengkap tentang produk dan fasilitas hotel. 3) Menerima/menyambut tamu penting (VIP) pada saat tiba dan pada saat berangkat (check-in dan check-out). <p>q. Petugas Sekuriti, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menangani masalah/kasus sekuriti yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan kepada tamu lain. 2) Menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama berada di hotel. <p>r. Pimpinan, mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut. <p>s. Petugas Olah Raga dan Rekreasi, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani permintaan tamu atas sarana olah raga dan rekreasi di area kerjanya. 2) Menerangkan dasar-dasar olah raga atau rekreasi yang menjadi tanggungjawabnya. 3) Menemani tamu dalam berolah raga sebagai teman/lawan bermain (sparing partner) untuk olahraga yang dimainkan tidak perorangan. 4) Menjaga keselamatan dan keamanan tamu yang sedang menggunakan sarana olah raga atau rekreasi di tempat tersebut. 5) Menghubungkan pelatih yang diinginkan tamu, dengan cepat dan tepat.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
<p>E. HOTEL DENGAN TANDA BINTANG 5 (LIMA)</p> <p>I. FISIK</p> <p>1. Lokasi dan Lingkungan</p> <p>2. Taman</p> <p>3. Tempat Parkir</p> <p>4. Rekreasi dan Olahraga</p>	<p>a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel.</p> <p>b. Hotel menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat <p>Hotel memiliki taman :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan. 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi. Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan. <p>Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 (empat) kamar hotel 2) Rambu-rambu lalu lintas / satu arah in-out 3) Pos jaga / ruang tunggu dengan tempat duduk 4) Tidak becek / tersedia saluran air <p>a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dewasa dan anak-anak terpisah, atau digabung dengan dilengkapi pengaman. 2) Fasilitas : <ol style="list-style-type: none"> a) Pool deck seleliling kolam. b) Locker yang terpisah untuk pria dan wanita disertai dengan kunci pengamannya. c) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita. d) Luas locker dan toilet umum masing-masing minimal 0,6 m² kamar. e) Shower untuk pria dan wanita. f) Gudang peralatan bahan pembersih. g) Air dan perawatannya memenuhi persyaratan yang berlaku (Permenkes No.172 Tahun 1977). h) Petunjuk yang jelas tentang kedalaman kolam renang. i) Tempat cuci kaki. j) Penjaga keselamatan kolam renang dengan petunjuk dan tempat jaganya yang jelas. k) Lampu / penerangan di dalam kolam renang. l) Life saving equipment (ban dan tali). m) Handuk mandi (pool towel). <p>b. Area permainan anak (children play ground)</p> <p>Peralatan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ayunan 2) Papan ungkit (balance beam) 3) Panjatan (climber) <p>c. Discotheque atau Night Club :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia Discotheque, dengan : <ul style="list-style-type: none"> - Area melantai (dence floor) dengan kualitas tinggi dan tidak membahayakan tamu. - Peralatan Disko lengkap - Meja dan kursi dengan peralatannya - Bar lengkap - Tata lampu - Tata udara, pendingi/AC menggunakan sistem sentral atau unjt. - Ruang kedap suara, tingkat kebisingan 60 db. - Kamar mandi/WC yang terpisah untuk pria dan wanita.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
5. Bangunan	<p>2) Atau tersedia night Club, dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Area melantai (dance floor) dengan kualitas tinggi dan tidak membahayakan tamu. - Meja dan kursi dengan peralatannya - Panggung dan perlengkapannya dengan ruang ganti pakaian pemain yang terpisah untuk pria dan wanita. - Bar lengkap - Tata lampu - Tata udara, pendingi/AC menggunakan sistem sentral atau unit. - Ruang kedap suara, tingkat kebisingan 60 db. - Kamar mandi/WC yang terpisah untuk pria dan wanita. <p>d. Hotel menyediakan 1 (satu) jenis sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tenis 2) Bowling 3) Golf 4) Fitness Center 5) Sauna 6) Billiard / permainan lain di dalam (indoor spot) 7) Jogging <p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.</p> <p>a. Keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan lain sebagainya).</p> <p>b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Arus tamu 2) Arus karyawan 3) Arus barang/ produk hotel <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang lobby, atau 2) Restoran atau 3) Kamar tidur atau 4) Fuction Room, Hall (Ruang pertemuan) <p>d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Transportasi mekanis/lift/elevator <ol style="list-style-type: none"> a) Setiap bangunan dengan 4 lantai ke atas harus dilengkapi dengan lift/elevator b) Lift tamu dipisahkan dari lift pelayanan c) Kapasitas setiap lift minimal 6 orang / beban 450 kg d) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker. 2) Untilitas <ol style="list-style-type: none"> a) Air <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No.01 tahun 1955) mempunyai sertifikat dari PAM mengenai kondisi air. - Kapasitas air minimal 750 L /orang/ hari - Tersedia Instalasi air panas sentral b) Listrik <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977) - Tersedia pembangkitan tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50 % dari kapasitas PLN. c) Tata udara diatur dengan alat pengatur suhu (Air Conditioner) d) Ruang mekanik dan workshop <ul style="list-style-type: none"> Tersedia ruang mekanik / workshop

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
1	2
6. Kamar Tamu	<p>3) Komunikasi</p> <p>a) Tersedia telepon 4 (empat) saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal interlokal dan internasional. Untuk hotel yang lokasinya belum terjangkau oleh saluran telepon (Perumtel) diharuskan untuk menyediakan alat pengganti (contoh : CB, SSB dsb) sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p> <p>b) Tersedia saluran telepon dalam (House phone), dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar.</p> <p>c) Tersedia PABX</p> <p>d) Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telex - Sentral Video /TV - Sentral radio dan musik pengiring - Sentral paging sistem termasuk carcall <p>4) Pencegahan bahaya kebakaran :</p> <p>a) Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alat deteksi dini (asap/panas) di setiap ruangan - Alat pencegah pemadam kebakaran yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> * Fire Extinguisher * Fire Hydrant * Sprinkler System - Alat kontrol lokasi kebakaran <p>b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di setiap koridor.</p> <p>c) Tersedia pintu dan tangga darurat.</p> <p>d) Untuk otel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamar harus dilengkapi dengan pintu tahan api.</p> <p>5) Keamanan :</p> <p>Tersedia ruang jaga sesuai dengan pintu keluar-masuk.</p> <p>6) Pembuangan Limbah :</p> <p>a) Tersedia tempat pembuangan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkat ke tempat pembuangan.</p> <p>b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga/disemprot dengan disinfektane.</p> <p>c) Tersedia saluran pembuangan air kotor/air buangan yang memenuhi persyaratan perundangan yang berlaku.</p> <p>d) Tersedia saluran pembuangan adap yang memenuhi persyaratan perundangan yang berlaku.</p> <p>a. Jumlah Kamar Minimal : Kamar Standard 100 buah termasuk 4 kamar suite</p> <p>b. Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam</p> <p>c. Luas Minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kamar standar : 26 M² - Kamar suite : 52 M² <p>d. Tinggi kamar minimal : 2,60 M</p> <p>e. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel sendiri (Noise 40 dB).</p> <p>f. Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock, peeping tom dan safety chain.</p> <p>g. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar</p> <p>h. Tersedia alat pengatur suhu di kamar tidur dan ventilasi / exhaust di kamar mandi.</p> <p>i. Interior kamar mencerminkan suasana Indonesia</p> <p>j. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak di setiap kamar dan 1 (satu) di kamar mandi (type socket) khusus untuk alat cukur.</p> <p>k. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air</p> <p>l. Tersedia instalasi air panas dan air dingin</p> <p>m. Perlengkapan kamar tidur :</p> <p>1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk 1 orang sesuai dengan ukuran kamar standard.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ukuran tempat tidur 1 orang 200 x 100 cm - Ukuran tempat tidur 2 orang 200 x 160 cm

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
	<p>- Perlengkapan setiap tempat tidur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Aksur pegas dengan pegas yang tetap dan kuat b) Satu bantal perorangan dengan ekstra 1 buah dengan sarungnya. c) Sprei berwarna putih 3 (tiga) helai satunya untuk penutup selimut (top sheet) d) Selimut 1 buah per bed e) Bed cover 1 buah per bed f) Bed Pad (alas tempat tidur dibawah sprai) 1 buah per bed g) Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis bantal atas permintaan tamu <ol style="list-style-type: none"> 2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah 3) Meja kecil disamping tempat tidur dengan lampu 30 lux 4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya 5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa (arm chair) 6) Rak koper. 7) Keranjang sampah 8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah dimasukkan kantong steril. 9) Kantong tempat cucian dua buah. 10) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat, dan ball point (Stationary kit). 11) Sebuah tanda dilarang mengganggu (don't disturb sign) atau tanda dari lampu. 12) Sebuah kaca rias panjang ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai. 13) Daftar cucian. 14) Kartu pesan makan pagi 15) Daftar makanan / minuman dengan harganya 16) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus. 17) Petunjuk pelayanan hotel 18) Alat pembersih sepatu 19) Sewing kit 20) Asbak 2 buah dan korek api 21) Saluran program musik hotel dan program radio umum 22) Sebuah televisi 23) Sebuah almari es yang dilengkapi dengan berbagai macam minuman. 24) Saluran telepon untuk keperluan intern dan extern 25) Telepon directory 26) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 bahasa (Indonesia dan Inggris). 27) Kitab suci agama yang diakui Indonesia (atas permintaan) 28) Pada setiap Kamar harus terdapat petunjuk ARAH KIBLAT. 29) Sandal 30) Petunjuk acara dan objek-objek wisata setempat yang berlaku saat ini. <p>n. Perlengkapan kamar mandi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bathub anti slip, shower, grabbar dan tempat sabun. 2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias. 3) WC dan bidet untuk kamar suite. 4) Tirai shower / tirai mandi. 5) Tempat sampah. 6) Asbak dan korek api. 7) Telepon paralel dengan kamar tidur. 8) Berbagai jenis handuk sekurang-kurangnya 3 macam masing-masing 9) Gantungan handuk. 10) Kertas WC dan tempatnya. 11) Sabun mandi cari dan sabun mandi padat. 12) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi. 13) Bath mat. 14) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
7. Ruang Makan	<p>15) Sanitary bag. 16) Shower cap.</p> <p>a. Hotel menyediakan restoran minimal 2 buah yang berbeda jenisnya, salah satunya Coffe Shop. b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m² per tempat duduk. c. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60m). d. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda / dipisahkan. e. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu f. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita. g. Peralatan dan perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 2) Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 3) Pisau pengoles mentega dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 4) Pisau desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 5) Sendok soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 6) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 7) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 8) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 9) Garpu ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 10) Garpu dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 11) Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 12) Meja dilengkapi dengan place mata. 13) Gelas minum putih bening, gelas anggur dan gelas juice. 14) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica. 15) Tersedia meja bantu untuk peralatan pelayanan. 16) Lodor dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi. 17) Teko teh / kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 kursi. 18) Tempat untuk gula / selai dan creamer. 19) Tersedia daftar makanan dan minuman dan harganya. 20) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 21) Piring desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 22) Piring roti dan mentega dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 23) Piring sup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 24) Pisin / soucer dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 25) Cangkir (Cup) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 26) Cangkir untuk konsome dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 27) Soup toureen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. 28) Soup boat dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi. 29) Vegetable Bowi dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi. 30) Water pitchr engan jumlah satu buah untuk 8 kursi. 31) Rechaud dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi. 32) Gueridon dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi. 33) Papper mill dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi. 34) Wine Basket dengan jumlah satu buah untuk setiap 10 meja. 35) Wine bucket dengan jumlah satu buah untuk setiap 10 meja
8. Bar	<p>a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran. b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m² per tempat duduk. c. Lebar ruang kerja bertender minimal 1 m. d. Untuk ruangan bar yang tertutup harus dilengkapi dengan AC dan ventilasi dengan temperatur ruang 24 derajat celcius dan kelembaban relatif 60%. e. Perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia bar counter dan bar stool. 2) Alat pencampur minuman satu buah.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
	<ol style="list-style-type: none"> 3) Alat pengocok minuman satu buah. 4) Alat pengukur minuman dua buah. 5) Alar pembuka botol dan kaleng dua buah. 6) Almari es satu buah. 7) Keranjang sampah dua buah. 8) Tempat es batu dan alat untuk mengambilnya minimal 2 buah. 9) Rak penyimpanan minuman dan peralatan yang dipisahkan. 10) Long bar spoon. 11) Spring cocktail strainer. 12) Lemon squeezer. 13) Cutting board. 14) Cocktail stifer. 15) Champagne bucket. 16) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua kali kapasitas bar minimal terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> a) Cocktail glass. b) Gelas panjang. c) Gelas bir. d) Brandy snifters. 17) Asbak. <p>f. Bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan, yang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bak cucian dengan dua buah keran air panas dan dingin. 2) Mesin pencuci gelas. 3) Saluran pembuangan air. <p>g. Tersedia daftar minuman dan harganya.</p>
<p>9. Function Room</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Hotel menyediakan function room minimal satu buah dengan pintu masuk terpisah dari lobby. b. Function room yang tidak terletak pada satu lantai dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita. c. Tersedia pre function room.
<p>II. AREA PUBLIK</p>	
<p>1. Lobby</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 100 M2. b. Tersedia : <ol style="list-style-type: none"> 1) Kursi sofa dengan mejanya. 2) Meja / Counter Bell Captain. 3) Meja / Counter guest relation office. 4) Peta kota dan propinsi. c. Tata udara diatur dengan AC atau tanpa ventilasi udara. d. Penerangan minimal 150 lux. e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel.
<p>2. Lounge</p>	<p>Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi sofa.</p>
<p>3. Telepon Umum</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Hotel menyediakan telepon umum di Lobby : <ol style="list-style-type: none"> 1) Telepon umum untuk hubungan keluar minimal 2 pesawat (ekstern). 2) Telepon umum untuk hubungan dalam hotel minimal 2 pesawat (intern). b. Masing-masing pesawat telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon. c. Antara 2 buah pesawat telepon dipisah dengan penyekat.
<p>4. Toilet Umum</p>	<p>Hotel menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal :</p> <p>Toilet untuk pria :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Urinoir 4 buah. - WC 2 buah. - Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias. - Alat pengering tangan.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
	<ul style="list-style-type: none"> - Asbak. - Kertas WC dengan tempatnya. - Tempat sampah yang tertutup. <p>Toilet untuk wanita :</p> <ul style="list-style-type: none"> - WC 3 buah. - Kertas WC dan tempatnya. - Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias. - Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias. - Alat pengering tangan. - Asbak. - Tempat sampah yang tertutup.
5. Koridor	<ul style="list-style-type: none"> a. Lebar koridor minimal 1,8 m. b. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m. c. Tersedia satu asbak untuk setiap 8 kamar tamu berdampingan. d. Tata udara diatur dengan atau tanpa ventilasi. e. Tingkat kebisingan 40 dB.
6. Ruangan yang disewakan	<p>Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain di luar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 3 ruangan untuk kegiatan yang berbeda :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Drugstore. b. Bank money. c. Travel agent (Biro Perjalanan). d. Airline agent. e. Souvenir shop. f. Perkantoran. g. Butik dan salon kecantikan.
7. Poliklinik	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia ruangan poliklinik yang memenuhi persyaratan departemen kesehatan. b. Peralatan minimal sesuai dengan peraturan departemen kesehatan. c. Tersedia perlengkapan untuk menanggulangi keadaan gawat darurat. d. Tersedia paramedis.
8. Dapur	<ul style="list-style-type: none"> a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40% dari luas restoran. b. Ruang dapur terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> 1) Ruang persiapan. 2) Ruang pengolahan. 3) Ruang penyimpanan bahan makanan. 4) Ruang administrasi/ Chef. 5) Ruang pencucian dan penyimpanan peralatan. 6) Ruang tempat penyimpanan bahan bakar. c. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi dengan saluran pembuangan air dan saringan. d. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit. e. Tata udara diatur dengan ventilasi udara yang ditutup dengan kawat kasa. f. Penerangan dapur minimal 200 lux. g. Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> 1) Alat pemadam kebakaran 2) PPPK / P3K h. Tersedia cerobong dan saluran asap dilengkapi dengan grease filter. i. Peralatan / perlengkapan dapur minimal : <ul style="list-style-type: none"> 1) Almari es. <ul style="list-style-type: none"> - Reach in. - Walk in dengan sistem pengaman dari dalam dan dari luar. 2) Meja persiapan dengan stainless steel dengan berbagai macam pisau dapur. 3) Tungku. 4) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
<p>IV. AREA TATA GRAHA</p> <p>1. Uniform room</p> <p>2. Ruang lena</p> <p>3. Ruang jahit menjahit</p> <p>4. Room boy station</p> <p>5. Area lost dan found</p> <p>6. Ruangan binatu</p>	<p>Tersedia uniform room yang dilengkapi dengan rak untuk penyimpanan</p> <p>a. Tersedia ruang lena dengan luas minimal 50 m²</p> <p>b. tersedia rak/alamari tempat penyimpanan lena.</p> <p>Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya.</p> <p>a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu (Room boy station) minimal satu buah untuk setiap kamar.</p> <p>Bagi hotel bertingkat tiap floor minimal tersedia satu room boy station.</p> <p>b. Peralatan / perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kereta dorong room boy 2) Alat untuk menyediakan minum dingin (cold drink water Machine) 3) Meja setrika dan setrika 4) Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi (baby Crib) <p>Tersedia area lost dan found dengan luas minimal 10 m² dilengkapi dengan rak almari kunci.</p> <p>a. Tersedia ruang binatu (laundry and dry cleaning) mempunyai luas minimal 60 m².</p> <p>b. Tata udara diatur dengan ventilasi dan kipas angin</p> <p>c. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian.</p> <p>d. Perlengkapan-perengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mesin cuci. 2) Mesin pemeras. 3) Mesin pengering. 4) Mesin setrika lena. 5) Mesin unit dry cleaning. 6) Mesin Pemberi tanda (marker).
<p>V. AREA DAN RUANGAN OPERASIONAL</p> <p>1. Gudang</p> <p>2. Ruang penerimaan Barang/Bahan</p> <p>3. Ruang Karyawan</p>	<p>Tersedia gudang yang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Gudang bahan makanan dan minuman. 2) Gudang peralatan dan perlengkapan. 3) Gudang untuk engineering/ peralatan teknik. 4) Gudang botol kosong. 5) Gudang barang-barang bekas. <p>a. Tersedia ruang penerimaan bahan / barang yang mampu menampung minimal 1 (satu) truk.</p> <p>b. Kantor penerimaan barang.</p> <p>c. Perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Timbangan (500 kg) yang telah ditara. 2) Kereta barang. 3) Tempat sampah yang tertutup. <p>d. Tersedia Instalasi air dan saluran pembuangannya.</p> <p>e. Letak berdekatan dengan gudang dan tidak mengganggu tamu.</p> <p>Ruang karyawan terdiri atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang locker dan kamar mandi / WC yang terpisah untuk pria dan wanita. 2) Peralatan : <ul style="list-style-type: none"> - Locker Individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan yang membutuhkan (satu Locker untuk satu orang untuk tingkat Supervisor kebawah) ; - Kamar mandi / Shower dan WC dilengkapi air panas / dingin yang terpisah untuk pria dan wanita. <p>* Untuk Pria minimal 5 (lima) shower, 3 WC dan 3 Urinoir</p> <p>* Untuk wanita minimal 3 shower, 2 WC;</p> <p>* Wash Basin.</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
<p>3. Front Office (Kantor depan)</p>	<p>a. Front desk dan uniform service bertugas 24 jam. b. Tersedia pelayanan : 1) Penerangan / titip pesan / surat dan penjualan benda-benda pos 2) Penitipan barang berharga 3) Penitipan koper 4) Pemesanan kamar hotel 5) Penanganan keluhan tamu 6) Telex/telepon/telegram 7) Pembayaran rekening hotel/penukaran mata uang asing 8) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan</p>
<p>4. Housekeeping (Tata Graha)</p>	<p>a. Kamar tamu Tersedia pelayanan : 1) Air panas selama 24 jam 2) Penggantian lena minimal satu kali sehari 3) Penggantian stationery, korek api, sabun, laundry bag, dll yang telah digunakan tamu dalam kondisi rusak. 4) Pencatatan kerusakan fisik dan perlengkapan atau peralatan kamar serta dekorasi . 5) Pembersihan gelas minum dangelas untuk gosok gigi. 6) Clear-up peralatan room service. 7) Pengisian almari es dan sistem pencatatan produk hotel yang dikonsumsi tamu setiap hari. 8) Persiapan tempat tidur pada sore hari, pengisian minum di thermos. b. Area Publik 1) Tersedia houseman / maid bertugas selama 24 jam untuk melayani penggantian perlengkapan atau peralatan toilet umum. 2) Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih. c. Ruang pakaian seragam : 1) Pakaian seragam karyawan diatur rapi digantungan / rak / almari. 2) Seluruh pakaian seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi.</p>
<p>5. Food dan Beverage (makanan dan minuman)</p>	<p>a. Restoran 1) Restoran tipe cofe shop melayani selama 24 jam 2) Restoran lainnya diluar Coffe Shop melayani makan siang dan makan malam. 3) Tersedia minimal : - Makanan Indonesia - Makanan Asing - Minuman tanpa alkohol - Minuman berakohol 4) Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas, makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin. 5) Restoran menyajikan makanan dengan satu jenis penyajian pelayanan diantara jenis-jenis tersebut ini : - Siap di meja makan - Siap di piring (ready Plate Service) - Siap di lodor (platter Service) - Siap di meja prasmanan (Buffet Service) 6) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan (Ala Carte). 7) Tersedia hiburan minimal musi dari saluran sentral 8) Ruang, alat meubeler dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu dll. 9) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal : - Taplak meja / plate mate - Asbak - Bunga</p>

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor Meja - Tempat garam dan merica dengan isinya - Peralatan makan dan minum standart (serbet makan, gelas minum, pisau/ sendok dan garpu). <p>10) Lampu yang dipakai harus lampu pijar</p> <p>b. Bar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam 2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan : <ul style="list-style-type: none"> - Minuman tanpa alkohol - Minuman alkohol - Minuman campuran 3) Tersedia hiburan berupa <ul style="list-style-type: none"> - Musik dari saluran sentral - Tersedia program hiburan 4) Ruang alat mebel dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba,debu/tanaman segar/ alat mebel dan dekorasi utuh dan kuat/stabil. 5) Lampu yang dipakai harus lampu pijar <p>c. Room Service</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hotel menyediakan pelayanan kamar selama 24 jam 2) Room service minimal melayani penghidangan : <ul style="list-style-type: none"> - Makanan Indonesia - Makanan Asing - Minuman tanpa alkohol - Minuman beralkohol
6. Laundry / cuci dan setrika	<p>a. Pelayanan laundry dan dry cleaning setiap hari dengan jenis pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan cepat selesai dalam 4 jam - Pelayanan biasa selesai 1 hari <p>b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel</p>
7. Receiving Area/ daerah penerimaan	Receiving area dalam keadaan bersih
8. Store room/ Gudang	Store room (gudang) memenuhi standart kebersihan, keselamatan dan keamanan.
9. Engineering/Ruang Teknisi	<p>a. Ruangan dalam keadaan bersih</p> <p>b. Setiap peralatan / mesin-mesin yang dapat membahayakan manusia harus dilengkapi dengan petunjuk keselamatan kerja dan alat pengaman.</p> <p>c. Tersedia regu pemadam kebakaran yang terlatih dengan menggunakan tanda khusus yang jelas dan pedoman pemadam dan pencegahan bahaya kebakaran yang siaga dalam 24 jam.</p>
10. Fasilitas Karyawan	<p>a. Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih dan memenuhi persyaratan sanitasi.</p> <p>b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi / WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan.</p> <p>c. Tersedia petugas untuk melayani makanan selama jam makan.</p> <p>d. Ruang makan dalam keadaan bersih dan memenuhi standart.</p>
11. Security/ keamanan	Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam.
12. Poliklinik	<p>a. Poliklinik melayani :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemeriksaan dan pengobatan 2) Penanganan keadaan darurat <p>b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan yang berlaku.</p> <p>c. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan departemen kesehatan yang berlaku.</p>
13. Olahraga dan Rekreasi	<p>a. Kolam renang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lantai di sekitar kolam tidak licin 2) Tersedia kursi malas dibuat dari bahan yang anti karat. 3) Tersedia pelayanan penjualan makanan dan minuman.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
	<p>3) Menyediakan pengangkutan lain ke hotel apabila diperlukan</p> <p>4) Memperoleh tamu tanpa unsur paksaan</p> <p>c. Petugas Hotel di Pintu Masuk Utama Hotel (Door Man), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyambut dan membuka pintu kendaraan tamu yang datang serta sebaliknya. 2) Mengusahakan kendaraan apabila diperlukan 3) Mengatur kendaraan tamu <p>d. Petugas Pembuka Koper / Barang Bawaan Tamu (Bell Boy), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengantarkan tamu ke tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan pada saat akan berangkat. 2) Membawa koper tamu tanpa menimbulkan kerusakan / kesalahan. 3) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar, termasuk kamar mandi. 4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku. <p>e. Atasan Bell Boy (Bell Captain), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melaksanakan tugas Bell Boy bila diperlukan Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta, antara lain tiket angkutan / perjalanan (tour). <p>f. Petugas Penerima Tamu (Receptionist), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani tamu pada saat registrasi dan selesaikan dalam waktu 5 menit. 2) Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki. 3) Mengingat / menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel, terutama tamu penting (VIP). <p>g. Petugas Informasi (Information Clerk), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi dengan tepat tentang saranan pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktivitas pariwisata serta usaha didalam kota. 2) Memberikan pelayanan atas surat/telegram / telex dan sejenisnya untuk tamu hotel. 3) Menerima tamu dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat. 4) Memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi (paging). <p>h. Kasir (Front Office Cashier), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit. 2) Melayani tukar uang dari / ke mata uang asing dan uang kecil/receh. 3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara cepat, tepat dan aman. <p>i. Petugas Penerima Pesanan Kamar (Reservation Clerk), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menerima pesanan kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat untuk berbagai cara. 2) Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran bila. <p>j. Operator Telepon, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara cepat apabila diperlukan. 2) Memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomor telepon yang dianggap penting bila diperlukan tamu.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
1	2
	<p>3) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari (Morning Call) dengan tepat waktu.</p> <p>k. Petugas Kamar (Room Boy), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengingat nama tamu yang sedang tinggal di kamar pada daerah kerjanya. 2) Membersihkan/membereskan kamar (termasuk kamar mandi) dalam waktu 60 menit. 3) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, dengan cepat dan tepat. <p>l. Petugas Pelayanan Cucian (Valet), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian. 2) Mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel tanpa adanya kerusakan atau kehilangan pakaian tamu. 3) Melaksanakan permintaan tamu sesuai dengan jenis cucian terutama dry cleaning. 4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku. <p>m. Pramusaji Pelayanan Kamar (Room Service Order taker dan Waiter), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan. 2) Menerima setiap pesanan dan mengulanginya kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu, nomor kamar dan pesannya. 3) Menyajikan pesanan yang diminta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan. 4) Membantu penyajian makanan/ minuman di tempat yang dikehendaki tamu dan segera meninggalkan kamar setelah tugas selesai. 5) Segera mengambil peralatan makan/ minum dari kamar apabila dikehendaki tamu. <p>n. Petugas Restoran, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan. 2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman. 3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan. 4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat 5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan. 6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan ke tamu di meja makan, antara lain mengganti asbak yang penuh menuangkan minuman, mengambil alat yang jatuh, dll. <p>o. Petugas Bar, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membuat / mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku. <p>Memberikan informasi lengkap tentang minuman yang tersedia dan fasilitas hotel.</p> <p>Menyajikan minuman sesuai dengan waktu yang diinformasikan.</p> <p>p. Petugas Public Relation / Guest Relation, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membina hubungan yang baik antara hotel dengan lingkungan luar hotel. 2) Memberikan informasi lengkap tentang produk dan fasilitas hotel. 3) Menerima / menyambut tamu penting (VIP) pada saat tiba dan pada saat berangkat.

UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
	<p>q. Petugas Sekuriti, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menangani masalah / kasus sekuriti yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan kepada tamu lain. 2) Menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama berada di hotel. <p>r. Pimpinan, mampu :</p> <p>Menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.</p> <p>s. Petugas Olahraga dan Rekreasi, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melayani permintaan tamu atas sarana olahraga dan rekreasi di area kerjanya. 2) Menerangkan dasar-dasar olahraga yang menjadi tanggungjawabnya. 3) Menemani tamu dalam berolahraga sebagai teman lawan bermain untuk olahraga yang dimainkan tidak perorangan. 4) Menjaga keselamatan dan keamanan tamu yang sedang menggunakan sarana olahraga atau rekreasi ditempat tersebut. 5) Menghubungi pelatih yang diinginkan, dengan cepat dan tepat

BUPATI SEMARANG,



MUNIRIN

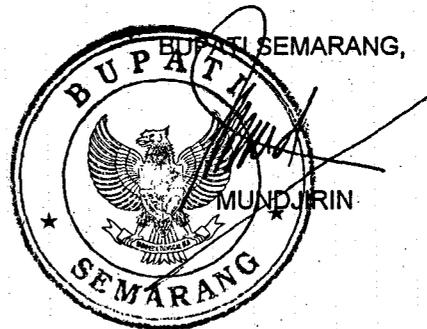
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR USAHA VILLA

NO	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
I. 1.	FISIK Lokasi dan Lingkungan	<p>a. Lokasi mudah dicapai kendaraan pribadi roda 4 (empat) langsung ke Villa</p> <p>b. Menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat
2	Bangunan	<p>Bangunan memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku :</p> <p>a. Bangunan dan lingkungan dalam keadaan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, serangga, laba-laba dan sebagainya) dengan ketentuan fiik bangunan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bangunan bisa satu lantai dan atau lebih dengan fasilitas deluxe; - Lokasi Villa berada di dataran tinggi/ tempat yang memiliki daya tarik wisata. <p>b. Penataan ruang ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Arus tamu 2) Arus karyawan 3) Arus barang / produk Villa <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang lobby 2) Kamar tidur atau 3) Tampak muka <p>d. Jalan menuju lokasi Villa harus beraspal, paving, atau cor beton dilakukan pengerasan untuk menghindari kendaraan Sleep/selip.</p> <p>e. Peralatan teknis bangunan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Utilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Air Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (Permenkes No. 01 Tahun 1975), mempunyai sertifikat dari PAM tentang kualitas air. b. Listrik <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan Instalasi Listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977). - Tersedia Pembangkit Listrik cadangan dengan kapasitas min. 50% dari kapasitas PLN. c. Tata Udara Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu. 2) Komunikasi : <ol style="list-style-type: none"> a) Tersedia telepon 1 (satu) saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal, interlokal. Untuk yang lokasinya belum terjangkau oleh saluran telepon (Perumtel) diharuskan untuk menyediakan alat pengganti (CB dan sebagainya) sesuai dengan peraturan yang berlaku. b) Tersedia saluran telepon dalam (Airphone). 3) Pencegahan Bahaya Kebakaran Tersedia alat pemadam kebakaran yang serbaguna. 4) Pembuangan limbah : <ol style="list-style-type: none"> a) Tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkut ke tempat pembuangan b) Tersedia saluran pembuangan air kotor/ air pembuangan yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku

- a. Villa memiliki :
- Ruang tamu yang terpisah;
 - Balkon pribadi;
 - Ruang makan;
 - kamar tidur yang terpisah dengan tempat tidur ukuran queen/untuk 2 (dua orang) 190 x 160 cm;
 - Garasi
- b. fasilitas Villa :
- Villa dilengkapi dengan :
- TV dan CD/ DVD Player ;
 - Kamar mandi dilengkapi dengan Bath tub dan Shower ;
 - Mini bar dan bisa menyediakan minuman khas daerah ;
 - Villa bisa dilengkapi dengan Hotspot untuk internet;
 - Pelayanan makan dan minum serta layanan concierge/ antar jemput barang dan tamu
 - Penerangan 4 watt per M².
 - Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.
 - Tata udara diatur dengan alat pengatur suhu.
 - Seluruh dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.
- c. Perlengkapan kamar tidur :
- 1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk 1 orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard :
 - Ukuran tempat tidur 1orang 190 x 100 cm
 - Ukuran tempat tidur 2 orang 190 x 160 cm
 - Perlengkapan setiap tempat tidur :
 - a) Kasur
 - b) Satu bantal dengan sarung dengan extra 1 buah
 - c) Sprei 1 (satu) helai
 - d) Selimut 1 (satu) buah / bed
 - e) Dianjurkan menyediakan bantal dan guling cadangan
 - Semua perlengkapan tempat tidur dalam keadaan bersih.
 - 2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.
 - 3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu
 - 4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya
 - 5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa
 - 6) Rak koper
 - 7) Keranjang sampah
 - 8) Tempat air minum dan dua buah gelas
 - 9) Daftar cucian / laundry
 - 10) Lilin dan tempatnya
 - 11) Rak handuk
 - 12) Asbak
 - 13) Saluran telepon untuk keperluan Intern (airphone)
 - 14) Pada setiap Kamar harus terdapat petunjuk ARAH KIBLAT
- d. Perlengkapan kamar mandi
- 1) Bathub anti slip, shower, grabbar dan tempat sabun.
 - 2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.
 - 3) WC dan bidet untuk kamar suite.
 - 4) Tirai shower / tirai mandi.
 - 5) Tempat sampah.
 - 6) Asbak dan korek api.
 - 7) Telepon paralel dengan kamar tidur.
 - 8) Berbagai jenis handuk sekurang-kurangnya 3 macam masing-masing 2 buah.
 - 9) Gantungan handuk.
 - 10) Kertas WC dan tempatnya.
 - 11) Sabun mandi cari dan sabun mandi padat.
 - 12) Dia buah gelas untuk keperluan menggosok gigi.
 - 13) Bath mat.
 - 14) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus
 - 15) Sanitary bag.
 - 16) Shower cap.

4	Lobby	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki ruang/ tempat lobby b. Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> 1) Kursi sofa dengan mejanya 2) Peta Kota dan Propinsi c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.
5	Tempat Parkir	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia tempat parkir kendaraan tamu b. Tidak becek / tersedia saluran air
6	Telepon Umum	Menyediakan telepon di lobby.
7	Toilet Umum	Menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita.
8	Ruang yang disewakan	Tersedia Drugstore
9	Front Office	<ul style="list-style-type: none"> 1) Tempat penerimaan tamu dan tempat penerangan/ information 2) Tempat kasir 3) Room Rack (rak posisi kamar) 4) Tempat penitipan barang berharga 5) Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
10	Kantor Pengelolaan Villa	<p>Tersedia Kantor Pimpinan dan administrasi dengan catatan-catatan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Daftar Tarip 2) Buku Agenda 3) Formulir pendaftaran tamu 4) Buku Tamu 5) Laporan Tata Graha 6) Catatan Lena 7) Catatan cucian 8) Buku Kas 9) Buku pengeluaran uang tunai 10) Catatan utang piutang 11) Laporan Rugi / Laba 12) Neraca Perusahaan
11	House Keeping (Tata Graha)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kamar Tamu <ul style="list-style-type: none"> 1) Air panas 2) Penggantian lena minimal 1 kali sehari 3) Pencatatan kerusakan fisik dan perlengkapan/peralatan kamar serta dekorasi
12	Ruang Lena	Tersedia tempat penyimpanan lena
13	Ruang Binatu	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia ruang binatu untuk cuci dan setrika b. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah
14	Taman	<ul style="list-style-type: none"> 1) Taman terletak di dalam atau di luar bangunan 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi 3) Taman ditanamai dengan tanaman yang teduh/ selalu hijau
15	Security	Pos untuk petugas keamanan untuk area Villa bertugas selama 24 jam
II.	AREA DAN RUANG OPERASIONAL	
1.	Gudang	<p>Tersedia gudang yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Gudang bahan makanan dan minuman. 2) Gudang peralatan dan perlengkapan. 3) Gudang untuk engineering/ peralatan teknik. 4) Gudang botol kosong. 5) Gudang barang-barang bekas.
2.	Fasilitas karyawan	<p>Fasilitas karyawan terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kamar mandi dan WC karyawan 2. Ruang Makan karyawan 3. Ruang untuk ibadah

III	OPERASIONAL MANAGEMENT	
1.	Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki struktur organisasi yang jelas b. Tersedia uraian tugas c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional yang tertulis
2.	Tenaga Kerja	<p>Persyaratan pendidikan dan pengalaman :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pimpinan Memiliki pendidikan SLTA ditambah penataran administrasi dan operasional. Pengalaman kerja dibidang akomodasi kurang lebih 4 tahun. b. Kepala Bagian Mempunyai pendidikan SLTA ditambah penataran tata laksana operasional bidang tata graha/ kantor depan. Pengalaman kerja 3 tahun. c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu mampu berkomunikasi dalam bahasa asing (bahasa Inggris) d. Kesehatan karyawan Dalam 1 tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 kali
3.	Ruang Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas Karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi standard sanitasi b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi / WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai
4.	Kebersihan dan Kesehatan	Diadakan penyemprotan Insektisida secara berkala untuk seluruh area Villa.
5.	Binatu dan cuci setrika	Menyediakan pelayanan cuci dan seterika



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR USAHA PONDOK WISATA

NO	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PENJELASAN
I. FISIK 1.	Lokasi dan Lingkungan	a. Lokasi mudah dicapai kendaraan umum / pribadi roda 4 (empat) langsung ke area Pondok Wisata b. 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 c. Berada di kawasan wisata/ daerah wisata, desa wisata, industri wisata .
2	Bangunan	Bangunan memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku : a. Bangunan dan lingkungan dalam keadaan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, bertumut, serangga, laba-laba dan sebagainya) b. Bangunan mencerminkan unsur dekorasi Indonesia/ dekorasi lokal setempat. c. Berupa bangunan rumah tinggal yang mana beberapa kamarnya disewakan sebagai tempat tinggal agar wisatawan/pengunjung bisa melakukan interaksi dengan pemiliknya dalam kehidupan sehari-hari d. Peralatan teknis bangunan 1) Utilitas a. Air Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (Permenkes No.01 Tahun 1975), mempunyai sertifikat dari PAM b. Penerangan yang cukup c. Tata Udara Tata udara /sirkulasi udara dengan ventilasi yang cukup. 2) Pencegahan Bahaya Kebakaran Tersedia alat pemadam kebakaran yang serbaguna. 3) Pembuangan limbah : a) Tersedia tempat sampah b) Tersedia saluran pembuangan air kotor/ air pembuangan yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku 4) Pondok Wisata Menyediakan makan dan minum bagi wisatawan/ pengunjung

