

**DEPARTEMEN PARIWISATA, POS DAN TELEKOMUNIKASI**  
**DIREKTORAT JENDERAL PARIWISATA**

---

---

**KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA**

Nomor : 14/U/II/88

**TENTANG**

**PELAKSANAAN KETENTUAN USAHA DAN PENGGOLONGAN HOTEL**

**DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA**

**Menimbang** : bahwa dengan berlakunya Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor: KM.94/HK.103/MPPT-87 tanggal 23 Desember 1987 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel, maka dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel.

**Mengingat** :

1. Keputusan Presiden R.I. Nomor 30 tahun 1969;
2. Keputusan Presiden R.I. Nomor 44 tahun 1974;
3. Keputusan Presiden R.I. Nomor 15 tahun 1984;
4. Instruksi Presiden R.I. Nomor 9 tahun 1969 ;
5. Instruksi Presiden R.I. Nomor 5 tahun 1984;
6. Instruksi Presiden R.I. Nomor 7 tahun 1987;
7. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : KM.08/OT.003/MPPT-83 ; yang telah diubah dan telah ditambah terakhir dengan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : KM.29/OT.001/MPPT-87;
8. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : KM.03/PW.003/MPPT-86;
9. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : KM.94/HK.103/MPPT-87;
10. Keputusan Menteri Keuangan R. I. Nomor: 858/KMK. 01/1987;
11. Keputusan Menteri Kesehatan R.I. Nomor : 815/Menkes/SK/XII/1987;

12. Keputusan Menteri Penerangan R.I. Nomor :  
237/Kep/Menpen/1987;
13. Keputusan Menteri Tenaga Kerja R.I. Nomor :  
Kep.-1897/Men/1987 ;
14. Instruksi Menteri Dalam Negeri R.I. Nomor :  
27 Tahun 1987.

Memperhatikan : Surat Panglima Komando Operasi Pemulihan Keamanan dan Ketertiban No: B/598/Kopkam/XII/1987 Kepada Menteri Koordinator Bidang Ekonomi, Keuangan, Industri dan Pengawasan Pembangunan Republik Indonesia.

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA TENTANG PELAKSANAAN KETENTUAN USAHA DAN PENGGOLONGAN HOTEL.**

### BAB I PENGERTIAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. *MENTERI*, adalah Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.
2. *DIREKTUR JENDERAL*, adalah Direktur Jenderal Pariwisata.
3. *AKOMODASI*, adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.
4. *HOTEL*, adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial , serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan ini.
5. *IZIN SEMENTARA USAHA HOTEL*, adalah izin yang bersifat sementara yang diberikan oleh Direktur Jenderal, untuk membangun hotel.

6. **IZIN TETAP USAHA HOTEL**, adalah izin yang diberikan oleh Direktur Jenderal untuk mengusahakan hotel.
7. **PIMPINAN HOTEL**, adalah seorang atau lebih yang sehari-harinya memimpin dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan usaha hotel.
8. **TAMU HOTEL**, adalah setiap orang yang menginap dan atau mempergunakan jasa-jasa lainnya yang disediakan oleh hotel.
9. **SANITASI DAN HYGIENE LINGKUNGAN**, adalah sanitasi dan hygiene yang mencakup perorangan, makanan dan minuman serta lingkungan.
10. **KERAMAIAN BIASA**, adalah jenis keramaian yang lebih bersifat pribadi yang dilakukan di dalam bentuk suatu keramaian seperti perkawinan, khitanan, pertunangan, peringatan ulang tahun dan lain-lain keramaian yang bersifat pribadi;
11. **KARAMAIAN KHUSUS**; adalah jenis keramaian atau kegiatan yang mempunyai tujuan khusus, yaitu seperti yang tercantum di dalam Lampiran XI Keputusan ini.
12. **PERTUNJUKAN TERBATAS**, adalah jenis pertunjukan seni suara, seni musik, seni tari serta hiburan lainnya yang dipentaskan oleh artis warga negara asing yang terbuka untuk umum.
13. **MINUMAN KERAS**, adalah semua jenis minuman beralkohol tetapi bukan obat, meliputi minuman keras golongan A dengan kadar etanol (  $C_2H_5OH$ ) 1% ( satu persen) sampai dengan 5% (lima persen), golongan B dengan kadar etanol (  $C_2H_5OH$ ) lebih dari 5% (lima persen) sampai dengan 20% ( duapuluh persen) dan golongan C, yang mempunyai kadar etanol (  $C_2H_5OH$ ) lebih dari 20% (duapuluh persen) sampai dengan 55% ( lima puluh lima persen).
14. **JASA LAINNYA**, adalah semua jenis sarana dan kemudahan yang disediakan oleh hotel untuk melayani kebutuhan tamu hotel yang dapat berupa jasa pemenuhan kebutuhan sehari-hari, kebutuhan profesi kebutuhan olah raga, kebutuhan rekreasi dan hiburan umum.

## **BAB II** **BENTUK BADAN USAHA**

### **Pasal 1**

Usaha hotel harus berbentuk Badan Usaha dan tunduk kepada Hukum

Indonesia serta maksud dan tujuannya semata-mata berusaha di dalam bidang usaha hotel.

**Pasal 2**

Hotel yang digolongkan dengan tanda bintang 1 (satu) dan 2 (dua), bentuk badan usaha dapat berupa Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Firma (Fa) atau Koperasi.

**Pasal 3**

Hotel yang digolongkan oleh tanda bintang 3 (tiga), 4 (empat), dan 5 (lima) bentuk Badan Usaha harus berupa Perseroan Terbatas (PT).

**BAB III  
PERIZINAN**

**Pasal 4**

- (1) Untuk membangun hotel harus memiliki Izin Sementara Usaha Hotel, sebagaimana dimaksud di dalam Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM. 94/HK.103/MPPT-87 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel, Bab IV pasal 8.
- (2) Untuk mengusahakan hotel harus memiliki Izin Tetap Usaha Hotel, sebagaimana dimaksud di dalam Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM.94/HK.103/ MPPT-87 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel, Bab IV pasal 9.

**Pasal 5**

- (1) Izin Sementara Usaha Hotel sebagaimana dimaksud dalam ayat(1) Pasal 4 berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun dan dapat diperpanjang dengan persetujuan tertulis Direktur Jenderal.
- (2) Izin Tetap Usaha Hotel sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) Pasal 4 berlaku selama perusahaan yang bersangkutan masih menjalankan usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Pasal 6**

Penyediaan jasa lainnya dilingkungan hotel yang tidak menjadi bagian dari Izin Tetap Usaha Hotel, wajib diselenggarakan atas

dasar Izin usaha tersendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Pasal 7

Untuk memudahkan pengawasan maka kepada Perusahaan yang memiliki Izin Tetap Usaha Hotel diberikan tanda izin untuk dipasang ditempat yang mudah dilihat umum.

#### Pasal 8

- (1) Izin Sementara Usaha Hotel sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Pasal 4 dan Izin Tetap Usaha Hotel sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) Pasal 4 diberikan oleh Direktur Jenderal.
- (2) Salinan Izin Sementara Usaha Hotel dan Izin Sementara Tetap Usaha Hotel sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini, disampaikan kepada Instansi Teknis yang bersangkutan.

#### Pasal 9

Untuk permintaan dan pemberian Izin Sementara Usaha Hotel sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Pasal 4 dan Izin Tetap Usaha Hotel sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) Pasal 4 serta pemberian penetapan Golongan Kelas Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, tidak dikenakan pungutan.

### BAB IV

#### TATA CARA MENDAPATKAN IZIN SEMENTARA USAHA HOTEL

#### Pasal 10

Permintaan Izin Sementara Usaha Hotel diajukan kepada Direktur Jenderal secara tertulis dengan mempergunakan formulir Model ISUP.H.1 beserta lampirannya sebagaimana terdapat dalam Lampiran I Keputusan ini.

#### Pasal 11

Jangka waktu penyelesaian atas permintaan Izin Sementara Usaha Hotel selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah permintaan diterima secara lengkap oleh Direktur Jenderal.

## **Pasal 12**

Dalam hal jangka waktu berlaku Izin Sementara Usaha Hotel telah habis, maka perusahaan yang bersangkutan dapat meminta perpanjangan Izin Sementara Usaha Hotel dengan disertai alasan untuk pertimbangan Direktur Jenderal.

## **BAB V**

### **TATA CARA MENDAPATKAN IZIN TETAP USAHA HOTEL**

## **Pasal 13**

Permintaan Izin Tetap Usaha Hotel diajukan kepada Direktur Jenderal secara tertulis sebagai berikut :

- a. Bagi hotel yang dibangun berdasarkan Izin Sementara Usaha Hotel dilakukan dengan mempergunakan Model ITUP.H.1 sebagaimana terdapat dalam Lampiran II Keputusan ini.
- b. Bagi Usaha Hotel yang telah melakukan kegiatan usaha, akan tetapi belum memiliki Izin Tetap Usaha Hotel, dilakukan dengan mempergunakan Model ITUP. H. 2 sebagaimana terdapat dalam Lampiran III Keputusan ini.
- c. Bagi Losmen yang telah dinyatakan menjadi hotel, dilakukan dengan mempergunakan Model ITUP.H.3 sebagaimana terdapat dalam Lampiran IV Keputusan ini.

## **Pasal 14**

Jangka waktu penyelesaian Izin Tetap Usaha Hotel selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah permintaan diterima secara lengkap oleh Direktur Jenderal.

## **BAB VI**

### **PENGGOLONGAN KELAS HOTEL**

## **Pasal 15**

Tingkat pelayanan hotel ditentukan ke dalam 5 ( lima) golongan kelas berdasarkan kelengkapan dan kondisi bangunan, peralatan, pengelolaan serta mutu pelayanan sesuai dengan persyaratan penggolongan hotel sebagaimana yang ditetapkan di dalam Lampiran V A dan VB Keputusan ini.

#### **Pasal 16**

Hotel wajib memenuhi ketentuan penggolongan kelas hotel sebagai bagian dari Izin Tetap Usaha Hotel.

#### **Pasal 17**

- (1) Golongan kelas hotel yang tertinggi dinyatakan dengan piagam bertanda 5 ( lima ) bintang, dan golongan kelas hotel yang terendah dinyatakan dengan Piagam bertanda 1 (satu) bintang.
- (2) Dalam hal hotel dapat melampaui persyaratan golongan kelas hotel dengan tanda 5 (lima) bintang, maka Direktur Jenderal dapat memberikan Piagam Khusus Golongan Kelas Hotel.

#### **Pasal 18**

- (1) Piagam Golongan Kelas Hotel berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun.
- (2) Penetapan Golongan Kelas Hotel setiap waktu dapat ditinjau kembali oleh Direktur Jenderal untuk disesuaikan dengan persyaratan yang dapat dipenuhi.

#### **Pasal 19**

Piagam Golongan Kelas Hotel harus dipasang ditempat yang mudah dilihat oleh umum.

### **BAB VII**

#### **TATA CARA MENDAPATKAN PIAGAM GOLONGAN KELAS HOTEL**

#### **Pasal 20**

- (1) Permintaan untuk memperoleh Piagam Golongan Kelas Hotel diajukan kepada Direktur Jenderal, dengan mempergunakan formulir Model PGH.1 sebagaimana terdapat dalam Lampiran VI Keputusan ini.
- (2) Bagi Losmen yang berkeinginan untuk dinyatakan sebagai Hotel, permintaan Piagam Golongan Kelas Hotel diajukan dengan menggunakan formulir Model PGH.2 sebagaimana terdapat dalam Lampiran VII Keputusan ini.

#### **Pasal 21**

Penilaian dan Penetapan Piagam Golongan Kelas Hotel dilakukan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 90 ( sembilan puluh ) hari kerja setelah permintaan diterima secara lengkap oleh Direktur Jenderal.

#### **Pasal 22**

Pimpinan hotel setiap saat dapat mengajukan permintaan untuk peninjauan kembali Golongan Kelas Hotel.

### **BAB VII PENGUSAHAAN**

#### **Pasal 23**

Pengusahaan Hotel meliputi penyediaan jasa pelayanan penginapan berikut makan dan minum sebagai usaha pokok serta jasa-jasa lainnya sebagai usaha penunjang yang tidak terpisah dari usaha pokoknya sesuai dengan ketentuan dan persyaratan teknis yang ditetapkan di dalam Keputusan ini beserta Lampiran-lampirannya.

#### **Pasal 24**

- (1) Di dalam menjalankan usaha hotel, pimpinan hotel wajib untuk:
  - a. Memberi perlindungan kepada tamu hotel;
  - b. Menjaga martabat hotel, serta mencegah penggunaan hotel untuk perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.
- (2) Pimpinan hotel berhak untuk mengambil tindakan terhadap tamu hotel yang melanggar ketentuan dimaksud ayat (1) huruf b Pasal ini.

#### **Pasal 25**

- (1) Di dalam menyelenggarakan perlindungan kepada tamu sebagaimana dimaksud dalam huruf a, ayat (1) Pasal 24, Pimpinan Hotel bertanggung jawab atas :

- a. Pencegahan penjualan dan penyerahan minuman keras kepada mereka yang belum dewasa serta penjualan minuman keras oleh hotel hanya dilakukan secara eceran untuk diminum di lingkungan hotel;
  - b. Pemeliharaan Sanitasi dan Hygiene lingkungan.
  - c. Kelaikan teknis alat perlengkapan hotel untuk menjamin kepentingan dan keselamatan umum.
- (2) Persyaratan Sanitasi dan Hygiene yang dimaksud dalam huruf b ayat (1) serta kelaikan teknis alat perlengkapan di maksud dalam huruf c ayat (1) Pasal ini harus memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemeriksaan atas pemenuhan syarat teknis dimaksud dalam ayat (2) Pasal ini, dilakukan oleh Pejabat Instansi teknis yang bersangkutan.

#### Pasal 26

- (1) Pimpinan hotel wajib memenuhi ketentuan yang ditetapkan untuk menyelenggarakan:
- a. Kegiatan keramaian dan atau pertunjukan terbatas;
  - b. Siaran Video di dalam bangunan sendiri;
  - c. Penggunaan Antene Parabola untuk penyiaran acara TV dalam bangunan sendiri.
- (2) Ketentuan bagi penyelenggaraan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) pasal ini akan ditetapkan tersendiri oleh Direktur Jenderal.

#### Pasal 27

Pimpinan Hotel wajib menetapkan peraturan yang berlaku di dalam hotel, untuk diketahui oleh tamu hotel sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan di dalam Keputusan ini.

#### Pasal 28

- (1) Pimpinan hotel berkewajiban untuk :
- a. Memberikan perlindungan dan pengamanan terhadap barang-barang milik tamu di kamar dari kemungkinan pencurian dan atau kerusakan;
  - b. Mencatat dan menyimpan barang-barang milik tamu yang tertinggal di lingkungan hotel serta mencatat nama yang menemukan dan waktu, tempat barang tersebut ditemukan;

- c. Menyimpan barang tamu yang tertinggal sekurang-kurangnya selama 6 ( enam ) bulan;
- (2) Apabila waktu penyimpanan melampaui 6 ( enam ) bulan, maka Pimpinan dapat melepaskan tanggung jawabnya atas barang yang ditemukan seperti yang dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini dan dapat menetapkan suatu kebijaksanaan untuk penyelesaiannya.

#### Pasal 29

- (1) Pimpinan hotel wajib menyediakan tempat penyimpanan barang-barang berharga.
- (2) Pimpinan hotel wajib memberitahukan kepada tamu hotel untuk menyimpan barang-barang berharganya di tempat penyimpanan barang berharga yang disediakan oleh hotel.

#### Pasal 30

- (1) Pimpinan hotel wajib untuk menyelenggarakan tata buku perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pimpinan hotel wajib menjamin terpenuhinya kewajiban atas pungutan negara maupun daerah yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Pasal 31

Terhadap tamu-tamu yang menurut pertimbangan Pimpinan Hotel tidak dapat memenuhi kewajiban membayar sehubungan dengan jasa yang telah dan atau akan diberikan, Pimpinan hotel dapat mengambil tindakan sebagai berikut :

- a. Meminta pembayaran uang muka dalam hal tamu tidak dapat menunjukkan tanda pengenal dirinya yang memadai.
- b. Mengunci kamar sebagai tanda peringatan untuk memenuhi kewajiban pembayaran sewa kamar dan jasa lainnya.
- c. Mengeluarkan tamu hotel apabila tidak dapat melakukan kewajiban pembayaran.

## Pasal 32

- (1) Di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya Pimpinan hotel wajib :
  - a. Memenuhi ketentuan perjanjian kerja, keselamatan kerja, dan jaminan sosial sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku ;
  - b. Melaksanakan upaya peningkatan mutu karyawannya secara terus menerus.
- (2) Di dalam memelihara hubungan kerja, Pimpinan hotel wajib memenuhi ketentuan dibidang ketenaga kerjaan termasuk ketentuan penggunaan tenaga kerja Warga Negara Asing Pendetang, penyimpangan waktu jam kerja dan waktu istirahat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Ketentuan bagi penggunaan tenaga kerja Warga Negara Asing Pendetang dan penyimpangan waktu kerja dan waktu istirahat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) Pasal ini akan ditetapkan tersendiri oleh Direktur Jenderal.

## **BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

### Pasal 33

Pembinaan dan pengawasan terhadap pembangunan dan pengusahaan hotel dilakukan oleh Direktur Jenderal atau pejabat yang ditunjuk.

### Pasal 34

- (1) Pimpinan hotel wajib untuk menyampaikan laporan berkala kepada Direktur Jenderal sebagai berikut :
  - a. Bagi hotel yang mendapat Izin Sementara Usaha Hotel mengirimkan laporan perkembangan pembangunan hotel menurut Model ISUP.H.2 sebagaimana terdapat pada Lampiran VIII, Keputusan ini setiap 6 ( enam ) bulan sekali;
  - b. Bagi hotel yang mendapat Izin Tetap Usaha Hotel mengirimkan laporan tingkat penghunian kamar bulanan sesuai dengan

formulir Model HT-1 sebagaimana Lampiran X Keputusan ini setiap 3 (tiga) bulan sekali selambat-lambatnya pada minggu kedua dari bulan pertama triwulan berikutnya;

- c. Mengirimkan laporan Tahunan Statistik Hotel, yang dikirimkan selambat-lambatnya 2 (dua) bulan berikutnya dari akhir tahun takwim pelaporan sesuai dengan formulir Model HT-3, yang terdapat pada Lampiran IX Keputusan ini.

(2) Tatacara pengiriman laporan berkala dilakukan sebagai berikut :

- a. Laporan sebagaimana dimaksud dalam huruf a ayat (1) Pasal ini dibuat rangkap 2 (dua), yang asli disampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi setempat dan salinannya disampaikan kepada Direktur Jenderal;
- b. Laporan sebagaimana dimaksud dalam huruf b ayat (1) Pasal ini, dibuat dalam rangkap 2 (dua), yang aslinya disampaikan kepada Kepala Kantor Statistik, salinan kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.
- c. Laporan sebagaimana dimaksud dalam huruf c ayat (1) Pasal ini, dikirimkan kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi untuk diteliti dan untuk selanjutnya disampaikan kepada Direktur Jenderal.

(3) Pengawasan terhadap hasil penetapan Golongan Kelas Hotel dilakukan dengan pengamatan langsung secara berkala yang meliputi persyaratan penggolongan hotel seperti yang dimaksud dalam Pasal 15 Keputusan ini.

#### Pasal 35

(1) Pemindahan atas pemilikan hotel wajib dilaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal dengan tindasan kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi setempat, disertai dengan :

- a. Salinan Akte jual beli ;
- b. Salinan Akte Pendirian Badan Usaha pemilik yang baru.

(2) Dalam hal terjadinya perubahan nama hotel harus dilaporkan secara tertulis kepada Direkturr Jenderal dengan tindasan kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi setempat.

## **BAB X SANKSI**

### **Pasal 36**

Izin Sementara Usaha Hotel dapat dicabut karena salah satu hal sebagai berikut :

- a. Tidak memiliki Izin Undang-Undang Gangguan ( HO ) dan atau Izin Mendirikan Bangunan.
- b. Melakukan perubahan maupun penyimpangan pembangunan sebagaimana yang ditetapkan dalam Izin Sementara Usaha Hotel tanpa persetujuan tertulis dari Direktur Jenderal.
- c. Tidak menyampaikan laporan perkembangan pembangunan hotel.

### **Pasal 37**

Izin Tetap Usaha Hotel dapat dicabut, karena salah satu hal sebagai berikut :

- a. Tidak memenuhi ketentuan persyaratan perusahaan hotel dan persyaratan perizinan seperti yang ditetapkan dalam Keputusan ini;
- b. Tidak memenuhi kewajiban untuk menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud dalam pasal 34 dan Pasal 35 ;
- c. Melakukan tindak pidana kejahatan yang berkaitan dengan kegiatan usahanya.

### **Pasal 38**

Disamping sanksi administratif dimaksud pada Pasal 36 dan Pasal 37 terhadap pemegang Izin Sementara Usaha Hotel dan Izin Tetap Usaha Hotel dapat dikenakan sanksi lainnya menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 39**

Piagam Penggolongan Kelas Hotel dapat dicabut apabila hotel yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan dan persyaratan yang berlaku bagi penggolongan kelas hotel.

#### **Pasal 40**

Pelaksanaan sanksi sebagaimana dimaksud pada Pasal 36, 37, 38 dan 39 dilakukan oleh Direktur Jenderal atas saran Kepala Kantor Wilayah Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi setelah diberrikan peringatan tertulis 3 (tiga) kali secara berturut-turut dalam jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari kerja dan setelah dilakukan pembekuan Izin Sementara Usaha Hotel atau Izin Tetap Usaha Hotel selamalamanya satu tahun, sebagai akibat tidak diindahkannya peringatan tertulis yang telah diberikan sebelumnya.

### **BAB XI KETENTUAN LAIN-LAIN**

#### **Pasal 41**

Perizinan bagi Usaha Hotel untuk Penanaman Modal Asing (PMA) atau Penanaman Modal Dalam NEgeri (PMDN) dilaksanahn sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **Pasal 42**

Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan ini, akan ditetapkan tersendiri oleh Direktur Jenderal.

### **BAB XII KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 43**

Selambat-lambatnya dalam jangka waktu 18 (delapan belas) bulan terhitung sejak berlakunya Keputusan ini, semua perusahaan hotel harus disesuaikan dengan Ketentuan-ketentuan dalam Keputusan ini.

**BAB XIII**  
**PENUTUP**

**Pasal 44**

Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 25 Pebruairi 1988

---

**DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA**

**JOOP AVE**

Salinan Keputusan ini  
disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.
2. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
3. Menteri Kesehatan.
4. Menteri Tenga Kerja.
5. Menteri Penerangan.
6. Menteri Keuangan.
7. Menteri Dalam Negeri.
8. PANGKOPKAMTIB.
9. Ketua BKPM.

LAMPIRAN : I  
Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata  
Nomor : 14/U/II/88  
Tanggal : 25 Pebruari 1988

---

**Model : ISUP. H1**

Nomor : Jakarta, ..... 19 ...  
Lampiran : 1(satu) berkas.  
Perihal : Permintaan Izin Sementara Kepada  
Usaha Hotel. Yth. Direktur Jenderal Pariwisata  
Jl. Kramat Raya No. 81  
di  
Jakarta

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Nomor: 14/U/II/88 tanggal 25 Pebruari 1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Kelas Hotel, bersama ini kami mengajukan permintaan Izin Sementara Usaha Hotel dalam rangka memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Sebagai pertimbangan, bersama ini terlampir kami sampaikan keterangan-keterangan yang diperlukan sebagai berikut :

1. Rekomendasi dari Kepala Kanwil Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Propinsi .....
2. Akte Notaris Pendirian Perusahaan Hotel.
3. Uraian Rencana Pembangunan dan Gambar Pra Rencana.
4. Lampiran Model ISUP I.

Atas perhatian untuk hal ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Pimpinan Perusahaan,

Tembusan kepada Yth. :

1. Gubernur KDH Tingkat I ..... (.....)
2. Kepala Direktorat Bina Akomodasi dan Aneka Wisata. Nama jelas dan cap
3. Kepala Kanwil .....  
Dep. Parpostel Propinsi .....
4. Arsip.

LAMPIRAN  
MODEL : ISUP..HI

FORMULIR PERMINTAAN IZIN SEMENTARA USAHA HOTEL

Nomor :  
Tanggal :

DAFTAR ISIAN

I. KETERANGAN HOTEL

1. Nama : .....
2. Golongan/Kelas : ..... Bintang
3. Alamat : .....  
Kabupaten : .....  
Propinsi : .....
4. Alamat Kawat : .....
5. Nomor Kotak Surat : .....
6. Nomor Telepon : .....
7. Nomor Telex : .....
8. Sifat Hotel :  Business  Resort

II. KETERANGAN BADAN USAHA

1. Nama lengkap perusahaan : .....
2. Nama singkatan perusahaan : .....
3. Bentuk Hukum perusahaan : .....
4. Alamat lengkap perusahaan : .....
5. Nomor Telepon : .....
6. a. Akte Pendirian : .....
- ( Nama Notaris, No & Tgl ) : .....
- Disahkan Departemen  
Kehakiman ( No&Tgl ) : .....
- \*)b. Akte Perubahan : .....
- ( Nama Notaris, No&Tgl ) : .....
- Disahkan Departemen  
Kehakiman ( NO&Tgl ) : .....

---

\*)Diisi bila ada perubahan

### III. RENCANA PRODUKSI

- 1. Jumlah kamar : ..... buah
- 2. Jumlah restoran : ..... buah
- 3. Jumlah Bar : ..... buah
- 4. Jumlah banquet hall : ..... buah
- 5. Jumlah ruang yang disewakan untuk kantor dan pertokoan : ..... buah
- 6. Fasilitas utama lain :
  - a. .... : ..... buah
  - b. .... : ..... buah
  - c. .... : ..... buah
  - d. .... : ..... buah

### IV. PENYERAPAN TENAGA KERJA

Masa Operasi Hotel :

#### 1. *Tenaga Indonesia*

- a. Tingkat pimpinan (executive) : ..... orang
- b. Tingkat pimpinan menengah (Department Head) : ..... orang
- c. Tingkat pengawas (Supervisory level) : ..... orang
- d. Tingkat pelaksana (Skilled level) : ..... orang

#### 2. *Tenaga Asing*

- a. Tingkat pimpinan : ..... orang
- b. Tingkat pimpinan menengah : ..... orang

### V. PERMODALAN

- 1. Modal milik sendiri : Rp. ....
- 2. Pinjaman
  - a. dalam negeri : Rp. ....
  - b. asing : Rp. ....
- 3. Rencana Pembiayaan Pembangunan hotel
  - a. Modal tetap : Rp. ....
  - b. Modal kerja : Rp. ....

Jumlah rencana investasi : Rp. ....

## VI. RENCANA PENYELESAIAN PEMBANGUNAN

1. Pembangunan dimulai : Bulan ..... Tahun .....
2. Operasi percobaan : Bulan ..... Tahun .....
3. Operasi komersial : Bulan ..... Tahun .....

## VII. TANAH

1. Luas tanah yang akan dipergunakan : .....Ha
2. Status hak tanah :  Hak milik  
 Hak guna usaha  
 Hak guna pakai  
 .....
3. Sertifikat tanah :  Ada  Tidak  Dalam Proses

LAMPIRAN : II  
Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata  
Nomor : 14/U/II/88  
Tanggal : 25 Pebruari 1988

---

Model : ITUP. H1

Nomor : Jakarta, ..... 19 ...  
Lampiran : 1 (satu) berkas.  
Perihal : Permintaan Izin Tetap Usaha  
Hotel, bagi hotel yang di -  
bangun berdasarkan ISUP.

Kepada  
Yth. Direktur Jenderal Pariwisata  
Jl.-Kramat Raya No. 81  
di  
Jakarta

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Nomor: 14/U/II/88 tanggal 25 Pebruari 1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Kelas Hotel, bersama ini kami mengajukan permintaan Izin Tetap Usaha Hotel dalam rangka memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini terlampir kami sampaikan keterangan-keterangan yang diperlukan sebagai berikut :

1. Rekomendasi dari Kepala Kanwil Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Propinsi .....
2. Salinan Izin Mendirikan Bangunan.
3. Salinan Izin Undang-Undang Gangguan.
4. Laporan Penyelesaian Pembangunan.
5. Salinan Izin Sementara Usaha Hotel.

Atas perhatian untuk hal ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Pimpinan Perusahaan,

Tembusan kepada Yth.:

1. Kepala Direktorat Bina Akomodasi dan Aneka Wisata.
2. Kepala Kanwil .....  
Dep. Parpostal Propinsi .....
3. Arsip.

(.....)  
Nama jelas dan cap

LAMPIRAN : III  
Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata  
Nomor : 14/U/II/88  
Tanggal : 25 Pebruari 1988

Model : ITUP. H2

Nomor : Jakarta, ..... 19 ...  
Lampiran : 1 (satu) berkas.  
Perihal : Permintaan Izin Tetap Usaha Hotel, bagi hotel yang telah melakukan kegiatan usaha. Kepada  
Yth. Direktur Jenderal Pariwisata Jl. Kramat Raya No. 81  
di Jakarta

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Nomor: 14/U/II/88 tanggal 25 Pebruari 1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Kelas Hotel, bersama ini kami mengajukan permintaan Izin Tetap Usaha Hotel dalam rangka memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini terlampir kami sampaikan keterangan-keterangan yang diperlukan sebagai berikut :

1. Rekomendasi dari Kepala Kanwil Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Propinsi .....
2. Akte Notaris Pendirian Perusahaan Perhotelan.
3. Salinan Izin Mendirikan Bangunan.
4. Salinan Izin Undang-Undang Gangguan (HO).
5. Laporan Perubahan Perkembangan Pembangunan Hotel, (bila ada perluasan dan atau renovasi).

Atas perhatian untuk hal ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Pimpinan Perusahaan,

Tembusan kepada Yth :

1. Kepala Direktorat Bina Akomodasi dan Aneka Wisata.
2. Kepala Kanwil ..... (.....)  
Dep. Parpostal Propinsi ..... Nama jelas dan cap
3. A r s i p.

LAMPIRAN : IV  
Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata  
Nomor : 14/U/II/88  
Tanggal : 25 Pebruari 1988

---

Model : ITUP. H3

Nomor : Jakarta, ..... 19 ...  
Lampiran :  
Perihal : Permintaan Izin Tetap Usaha  
Hotel, bagi losmen yang di- Kepada  
nyatakan sebagai hotel. Yth. Direktur Jenderal Pariwisata  
Jl. Kramat Raya No. 81  
di  
Jakarta

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Nomor: 14/U/II/88 tanggal 25 Pebruari 1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel, dengan ini kami,

Nama Losmen : .....  
Alamat : .....

Telah dinyatakan memenuhi persyaratan golongan kelas hotel bintang ..... berdasarkan surat Direktur Jenderal Pariwisata Nomor : ....., maka untuk itu kami meminta Izin Tetap Usaha Hotel.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini terlampir kami sampaikan keterangan yang diperlukan sebagai berikut :

1. Rekomendasi dari Kepala Kanwil Depparpostel Propinsi .....
2. Akte Notaris Pendirian Perusahaan Perhotelan.
3. Salinan Izin Mendirikan Bangunan.
4. Salinan Izin Undang-Undang Gangguan (HO).

Atas perhatian untuk hal ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Pimpinan Perusahaan,

Tembusan kepada Yth :

1. Kepala Direktorat Bina Akomodasi dan Aneka Wisata.
2. Kepala Kanwil ..... (.....)  
Dep. Parpostel Propinsi .....
3. A r s i p. Nama jelas dan cap

LAMPIRAN : V  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 Februari 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : CITY/KOTA  
 BINTANG : S A T U

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
<b>I.</b>	<b>PHISIK</b>				
1.	Lokasi dan lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang pengerat.		1	
2.	Taman.	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi Taman yang memiliki taman hias harus berisi ikan.		1	
3.	Tempat parkir.	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel : 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel. 2) Tidak becek/tersedia saluran air.	1		
4.	Olah raga & rekreasi.	Hotel dianjurkan menyediakan salah satu sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari :			1
			1	10	1

M : Mutlak  
 P : Penting  
 D : Diperlukan

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			1	10	1
5.	Bangunan.	<p>1) Kolam renang 2) Fitness center 3) Sauna 4) Tennis.</p> <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> <p>1) Arus tamu 2) Arus karyawan 3) Arus barang/produk hotel.</p> <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <p>1) Ruang lobby atau 2) Restoran atau 3) Kamar tidur atau 4) Tampak muka hotel.</p> <p>d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <p>1) Utilitas :</p> <p>a) Air :</p> <p>- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No.01 Tahun 1975) - Kapasitas air minimal 150 l/orang/hari.</p> <p>b) Listrik :</p> <p>- Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan pemerintah (PUIL 1977) lihat lampiran.</p>	1	1	1
			3	3	0
			4	13	1

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			4	13	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50 % dari kapasitas PLN.</li> <li>c) Tata Udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.</li> <li>d) Ruang mekanik &amp; Workshop : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia ruang mekanik /workshop.</li> </ul> </li> </ul>	1		1
		2) Komunikasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tersedia telepon 1 (satu) 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) sesuai dengan peraturan yang berlaku.</li> <li>b) Tersedia saluran telepon dalam (<i>aiphone</i>).</li> <li>c) Tersedia sentral radio dan musik pengiring.</li> </ul>	1		
		3) Pencegahan bahaya kebakaran : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat deteksi dini (asap/ panas) disetiap ruangan.</li> <li>- Alat pencegah pemaadam kebakaran yang terdiri dari :</li> </ul> </li> </ul>	1	1	
			5	1	1
			9	14	2

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			9	14	2
		* Fire Extinguisher	1		
		* Fire Hydrant		1	
		- Alat kontrol lokasi kebakaran.			1
		b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri disetiap koridor.			1
		4) Pembuangan limbah :			
		a) tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkat ke tempat pembuangan.	1		
		b) Tersedia saluran pembuangan air kotoran/air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku (lihat lampiran).	1		
6.	Kamar tamu.	a. Jumlah kamar minimal :			
		Kamar standard 15 buah	1		
		Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.	1		
		b. Luas minimal :			
		Kamar standard : 20 m <sup>2</sup>		1	
		c. Tinggi kamar minimal : 2,60 m.		1	
		d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 db).			1
		e. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.		1	
		f. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu.	1		
		g. Interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.		1	
			6	5	3
			15	19	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			15	19	5
		h. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak disetiap kamar dan 1 (satu) di kamar mandi (type socket) khusus untuk alat cukur.		1	
		i. Seluruh dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.	1		
		j. Komposisi karpet 20 % vinyl 80 % wool atau dari jenis bahan lain yang tidak mudah terbakar.		1	
		k. Perlengkapan kamar tidur :			
		1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard.		1	
		- Ukuran tempat tidur 1 orang : 190 x 100 cm.			
		- Ukuran tempat tidur 2 Orang : 190 x 160 cm.			
		- Perlengkapan setiap tempat tidur :			
		a) Kasur pegas (spring mattress) atau kasur busa (latek) yang tidak mudah gembos.		1	
		b) Satu bantal dengan sarungnya perorang dengan extra 1 (satu) buah.	1		
		c) Sprei 1 (satu) helai.	1		
		d) Selimut 1 (satu) buah per bantal.	1		
		e) Tersedia berbagai bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu, polyester fiber).			1
		2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.	1		
		3) Meja kecil disamping tempat tidur dengan lampu 30 lux.		1	
			5	5	1
			20	24	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			20	24	6
		4) Meja dengan kaca rias dan kursinya.	1		
		5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa (arm chair).		1	
		6) Rak koper.		1	
		7) Keranjang sampah.	1		
		8) Tempat air minum dan dua buah gelas.	1		
		9) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat.		1	
		10) Sebuah kaca rias panjang (Full length mirror) ukuran 1,60 m terletak 10 cm dari dasar lantai.		1	
		11) Daftar cucian (laundry/dry cleaning).		1	
		12) Daftar makanan/minuman (room service menu) dengan harganya.	1		
		13) Lilin dengan tempatnya.		1	
		14) Asbak 2 (dua) buah.	1		
		15) Saluran program musik hotel dan program radio umum.		1	
		16) Saluran telepon untuk keperluan intern (airphone).	1		
		17) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan).			1
		<b>l. Perlengkapan kamar mandi :</b>			
		1) Bathtub anti slip , shower, grabbar dan tempat sabun/bak mandi dan gayung. Untuk yang memakai shower harus memakai tirai shower.	1		
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.	1		
		3) WC.	1		
		4) Asbak.	1		
		5) Handuk mandi.	1		
			11	7	1
			31	31	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
7.	Ruang Makan.	6) Gantungan handuk/towel holder.		1	
		7) Sabun mandi.	1		
		8) Tempat sampah.	1		
		9) 2 buah gelas.	1		
		a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m <sup>2</sup> per tempat duduk.		1	
		b. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m).		1	
		c. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu.	1		
		d. Peralatan dan perlengkapan minimal :			
		1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		2) Sendok soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		3) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		4) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		5) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		6) Serbet makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
7) Meja dilengkapi dengan place mate.		1			
8) Gelas minum putih bening (water goblet) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1			
9) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.	1				
10) Lodor (platter) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi.		1			
		9	8	0	
		40	39	7	

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			40	39	7
		11) Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (delapan) kursi.		1	
		12) Tempat untuk gula/selai dengan jumlah dua setengah kali jumlah meja.		1	
		13) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya.	1		
		14) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		15) Piring dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		16) Piring soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		17) Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		18) Cangkir dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
8.	B a r.	a. Hotel menyediakan satu bar dengan perlengkapannya.	1		
		b. Perlengkapan bar minimal 3 macam gelas. (gelas cocktail, gelas bir dan gelas tumbler).		1	
9.	Lobby.	a. Hotel harus mempunyai lobby.	1		
		b. Tersedia :			
		1) Kursi sofa ( <i>easy chair</i> ) dengan mejanya	1		
		2) Peta kota dan Propinsi.		1	
		c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.	1		
		d. Penerangan minimal 150 lux.			1
10.	Telepon Umum.	Hotel menyediakan telepon umum di lobby.		1	
			8	7	1
			48	46	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			48	46	8
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"> <li>- Urinoir 1 (satu) buah</li> <li>- WC dilengkapi dengan ember dan gayung.</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Asbak</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> <p>Toilet untuk wanita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WC dilengkapi dengan ember dan gayung</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul>	1		
12.	Koridor	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.</li> <li>b. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berhadapan.</li> <li>c. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara.</li> </ul>			
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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Drugstore</li> <li>b. Souvenir shop</li> <li>c. Butik dan salon kecantikan.</li> </ul>		1	
14.	Dapur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40 % dari luas restoran.</li> </ul>		1	
			1	15	0
			49	61	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			49	61	8
		b. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi dengan saluran pembuangan air.	1		
		c. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit.	1		
		d. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara yang ditutup dengan kawat kasa atau bahan lain untuk mencegah serangga.	1		
		e. Tersedia :			
		1) Alat pemadam kebakaran ( <i>dry chemical</i> )		1	
		2) P3K.	1		
		f. Tersedia cerobong dan saluran asap ( <i>kitchen hood</i> ) dilengkapi dengan grease filter (saringan lemak).		1	
		g. Peralatan/perlengkapan dapur minimal :			
		1) Almari es	1		
		- Reach in			
		2) Tungku (listrik, gas )	1		
		3) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan	1		
		4) Satu buah alat timbangan bahan (10 kg).		1	
		5) Alat perlengkapan lainnya :		1	
		- Panci			
		- Pisau			
		- Penggorengan			
		- Pencampur bumbu ( <i>mixer</i> )			
		- Penanak nasi.			
1.	Area Adminis-trasi. Front Office.	a. Tersedia :			
		1) Tempat penerimaan tamu, dan tempat penerangan ( <i>information</i> ).	1		
		2) Tempat kasir.	1		
			9	4	0
			58	65	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			58	65	8
2.	Kantor Penge- lolaan Hotel.	b. Peralatan/perlengkapan : 1) Room rack/drawers. 2) Safety deposit box yang ter pisah untuk setiap tamu. 3) Tersedia PPPK.  Tersedia kantor Pimpinan dan Administrasi.	1		
	<b>Area Tata Graha.</b>				
1.	Ruang Lena.	Tersedia tempat penyimpanan lena.		1	
2.	Ruangan Binatu.	a. Tersedia ruang binatu untuk cuci dan strika. b. Tersedia saluran pembuangan air limbah cucian.		1	
17.	Area dan ruangan operasional.				
17.1	Gudang.	Tersedia gudang tempat penyimpanan barang kebutuhan Hotel yang bebas serangga & binatang mengerat.	1		
17.2	Ruang Karyawan.	a. Fasilitas karyawan terdiri dari : 1) Kamar mandi/WC karyawan 2) Ruang makan karyawan 3) Ruang untuk ibadat.	1	1	1
<b>II.</b>	<b><u>OPERASIONAL/ MANAGEMENT.</u></b>				
1.	Organisasi.	a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang jelas. b. Tersedia uraian tugas ( <i>job descrip- tion</i> ) tertulis untuk setiap tingkat jabatan. c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel ( <i>manual</i> ) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman.	1	1	1
			4	8	2
			62	73	10

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			62	73	10
2.	Tenaga Kerja.	<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"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja minimal 4 (empat) tahun.</li> </ul> <p>2) Kepala Bagian/<i>Departement Head</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 3 (tiga) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam posisi Penyetia (supervisory level).</li> </ul> <p>c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu (<i>guest contact area</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris.</li> </ul> <p>d. Seluruh karyawan berpakaian seragam.</p> <p>e. Kesehatan karyawan :</p> <p>1) Dalam 1(satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali.</p> <p>2) Karyawan pengolahan makanan (<i>food handler</i>) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit (<i>carrier</i>).</p>		1	
				1	
				1	
			1		
			1		
			2	5	0
			64	78	10

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			64	78	10
	<i>Front Office</i> (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. 8) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan.	1	1	1
	<i>House Keeping</i> (Tata Graha).	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 ( <i>turn down bed</i> ), pengisian air minum di thermos. b. Area Publik : Tempat abu rokok & sampah selalu dalam keadaan bersih.	1 1	1	1 1 1
			3	10	4
			67	88	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
5.	Food & Beverage. (Makanan & Minuman).	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 dimeja makan - Siap dipiring ( <i>Ready Plate Service</i> ) - Siap dimeja prasmanan ( <i>Buffet Service</i> ).  4) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan ( <i>A la Carte</i> ).  5) Ruang, alat, meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh, dan kuat /stabil.  6) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatan minimal : - Taplak meja/place mat - Asbak - Nomer meja - Tempat garam dan merica dengan isinya - Peralatan makan dan minum standard. (serbet makan, gelas minum, pisau/sendok dan garpu).	67	88	14
			1	1	1
			2	4	0
			69	92	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			69	92	14
		<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"> <li>- Minuman tanpa alkohol</li> <li>- Minuman beralkohol.</li> </ul> <p>3) Ruang alat meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari : tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.</p>	1		1
		<p>c. Room Service :</p> <p>1) Hotel menyediakan pelayanan kamar (<i>room service</i>) selama 16 jam.</p> <p>2) Room service minimal melayani penghidangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makanan Indonesia</li> <li>- Minuman tanpa alkohol</li> </ul> <p>3) Penyediaan makan/minuman harus dalam keadaan tertutup.</p>	1	1	
6.	Binatu & Cuci - Strika	Hotel menyediakan pelayanan cuci dan strika selama 16 jam.		1	
7.	Ruangan Karyawan.	<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>		1	1
8.	Keamanan.	<p>Petugas keamanan untuk area seluruh Hotel bertugas selama 24 jam.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia regu pemadam kebakaran.</li> </ul>	1		
			1		
			5	5	1
			74	97	15

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			74	97	15
9.	Olah Raga dan Rekreasi.	<p>a. Tempat dan sarana rekreasi dan perlengkapannya berfungsi sebagaimana mestinya.</p> <p>b. Ruang yang digunakan dalam keadaan bersih memenuhi standard sanitasi.</p>		1	
<b>III. PELAYANAN.</b>					
1.	Keramah Tamahan Indonesia	<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 karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu.</p> <p>3) Memberikan salam/greeting setiap berjumpa dengan tamu diseluruh 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 dikamarnya.</p>		1	
				1	
				1	
				1	
				1	
			0	9	0
			74	106	15

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			74	106	15
2.	Kemahiran di Bidanganya&Waktu Operasional.	<p>a. Pimpinan dan Karyawan, khususnya yang berhubungan dengan tamu langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4) Selalu mengucapkan selamat makan/minum untuk setiap penyajian makanan/minuman.</li> <li>5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai disajikan.</li> <li>6) Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menjawab dengan menyebutkan identitasnya/area kerjanya.</li> <li>7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut.</li> <li>8) Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mahir memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya dalam waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang diberikan.</li> <li>2) Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris.</li> <li>3) Mampu memberikan informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel.</li> <li>4) Siap di tempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang ditetapkan.</li> <li>5) Mampu menerima/menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>	1	1	1
			0	10	0
			74	116	15

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			74	116	15
		<p>b. Petugas Kantor Depan Hotel (<i>Front Office Personnels</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menjemput tamu di terminal transport umum atau sebaliknya, apabila diperlukan.</li> <li>2) Mencari tamu di terminal transport umum tanpa unsur paksaan.</li> <li>3) Menyambut tamu yang tiba di hotel dan mengantarkan tamu yang berangkat meninggalkan hotel.</li> <li>4) Membawa barang bawaan/koper tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan.</li> <li>5) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar termasuk kamar mandi.</li> <li>6) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.</li> <li>7) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit.</li> <li>8) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang kehendaki tamu .</li> <li>9) Memberikan pelayanan atas surat/telegram/paket/sejenisnya dari dan untuk tamu hotel.</li> <li>10) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat.</li> </ol>			1
				1	1
				1	1
				1	1
				1	1
				1	1
				1	1
			0	7	3
			74	123	18

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			74	123	18
		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 nomer kamarnya secara tepat apabila diperlukan. 13) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pada pagi hari dengan tepat. c. Tugas Tata Graha. ( <i>House Keeping Personnels</i> ), mampu : 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 yang di informasikan hotel 4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu akibat kesa lahan cucian sesuai dengan peraturan yang berlaku.		1	
				1	1
				1	
					1
			0	4	3
			74	127	21

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			74	127	21
		<p>d. Petugas Tata Hidangan (<i>Food &amp; Beverage Service Personnels</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia dan waktu pelayanan yang diperlukan</li> <li>2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman yang mungkin di inginkan.</li> <li>3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan.</li> <li>4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat, termasuk pelayanan ke kamar.</li> <li>5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan.</li> <li>6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan tamu di meja makan atau di kamar.</li> <li>7) Membuat/mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku.</li> </ol> <p>c. Petugas Kasir, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melayani proses pembayaran tamu sesuai dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit.</li> </ol>		1 1 1 1  1 1 1 1	1
			0	7	1
			74	134	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			74	134	22
		2) Melayani tukar uang termasuk uang kecil/receh, sesuai dengan peraturan hotel yang berlaku.			1
		3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara cepat, tepat dan aman.		1	
		f. Lain-Lain :			
		1) Petugas sekuriti hotel mampu menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama tinggal di hotel.			1
		2) Pimpinan mampu menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.		1	
			0	2	2
			74	136	24

Ditetapkan di : J a k a r t a  
 Pada tanggal : 25 Februari 1988.

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA

JOOP AVE

LAMPIRAN : V/  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 Februari 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : CITY/KOTA  
 BINTANG : D U A

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
I.	<b>PHISIK</b>				
1.	Lokasi dan lingkungan	a. Lokasi Hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat lnsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat.		1	
2.	Taman.	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan. 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi. Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.		1	
3.	Tempat parkir.	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel. 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel. 2) Rambu-rambu lalu lintas/ satu arah in out. 3) Pos jaga/ ruang tunggu dengan ruang duduk. 4) Tidak becek/ tersedia saluran air.	1	1	1
			1	11	1

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			1	11	1
4.	Olah raga & rekreasi.	<p>a. Hotel menyediakan sarana kolam renang. Fasilitas :</p> <p>a) Toilet umum yang terpisah untuk pria &amp; wanita.</p> <p>b) Shower untuk pria dan wanita.</p> <p>c) Air dan perawatannya memenuhi Persyaratan yang berlaku (Permenkes No. 172 tahun 1977).</p> <p>d) Live saving equipment (ban dan tali).</p> <p>b. Hotel menyediakan 1 (satu) sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari :</p> <p>1) Fitness center</p> <p>2) Sauna</p> <p>3) Squash</p> <p>4) Game room</p> <p>5) Bowling</p> <p>6) Tennis.</p>			1
5.	Bangunan.	<p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan 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> <p>1) Arus tamu</p> <p>2) Arus karyawan</p> <p>3) Arus barang/produk hotel</p> <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p>		1	
			1		1
			1	4	5
			2	15	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			2	15	6
		1) Ruang lobby atau 2) Restoran atau 3) Kamar tidur d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari : 1) Transportasi mekanis/lift/elavator a) Setiap bangunan dengan 4 lantai keatas harus dilengkapi dengan lift/elavator.      1 b) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker.      1 2) Utilitas : a) Air : - Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No.01Tahun 1975 ) - Kapasitas air minimal 300 L/orang/hari.      1 b) Listrik : - Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977)      1 - Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50 % dari kapasitas PLN.      1 c) Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.      1			
			6	1	0
			8	16	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			8	16	6
		<p>d. Ruang mekanik dan workshop.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia ruang mekanik/workshop.</li> </ul> <p>3) Komunikasi :</p> <p>a) Tersedia telepon 2 (dua) saluran yang dapat digunakan untuk hubungan lokal, interlokal, dan internasional.</p> <p>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 (<i>housephone</i>).</p> <p>c) Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentral radio dan musik pengiring</li> <li>- Sentral paging sistem termasuk carcall.</li> </ul> <p>4) Pencegahan bahaya kebakaran :</p> <p>a) Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat deteksi dini (asap/panas) disetiap ruangan.</li> <li>- Alat pencegahan pemadam kebakaran yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fire extinguisher</li> <li>* Fire hydrant</li> </ul> </li> <li>- Alat kontrol lokasi kebakaran.</li> </ul>	1		1
			1		1
			1		1
			1		1
			1	1	1
			5	1	3
			13	17	9

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			13	17	9
		b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di setiap koridor.			1
		c) Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda-tanda yang jelas.	1		
		d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api.			1
		5) Keamanan :			
		Tersedia ruang jaga minimal 1 buah terletak di depan.	1		
		6) Pembuangan Limbah :			
		a) Tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup , sebelum diangkut ke tempat pembuangan.	1		
		b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga/disemprot dengan desinfectane.		1	
		c) Tersedia saluran pembuangan air kotoran/air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku (lihat lampiran).	1		
6.	Kamar tamu.	a. Jumlah kamar minimal :			
		Kamar standard 20 buah termasuk 1 kamar suite.	1		
		Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.	1		
		b. Luas minimal :			
		Kamar standard : 22 m <sup>2</sup>		1	
		Kamar suite : 44 m <sup>2</sup>		1	
			6	3	2
			19	20	11

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			19	20	11
		c. Tinggi kamar minimal : 2, 60 m.		1	
		d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 DB).		1	
		e. Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock, peeping tom dan safety chain.		1	
		f. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.		1	
		g. Tata udara diatur dengan satu atau tanpa alat pengatur suhu.	1		
		h. Interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.		1	
		i. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak disetiap kamar dan 1 (satu) di kamar mandi ( <i>type socket</i> ) khusus untuk alat cukur.		1	
		j. Komposisi karpet 20 % vinyl , 80% wool atau dari jenis bahan lain yang tidak mudah terbakar.		1	
		k. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.	1		
		l. Perlengkapan kamar tidur :			
		1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard.			
		- Ukuran tempat tidur 1 orang : 190 x 100 cm		1	
		- Ukuran tempat tidur 2 orang : 190 x 160 cm			
		- Perlengkapan setiap tempat tidur :			
			2	8	0
			21	28	11

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			21	28	11
		a) Kasur pegas ( <i>spring mattress</i> ) atau kasur busa (latek) yang tidak mudah gembos.		1	
		b) Satu bantal dengan sarungnya per orang dengan extra 1 (satu) buah.	1		
		c) Sprei 2 (dua) helai	1		
		d) Selimut 1 (satu) buah per bed.	1		
		e) Bed cover 1 (satu) buah per bed.		1	
		f) Bed pad (alas tempat tidur di bawah sprei ) satu buah per bed.		1	
		g) Hotel dianjurkan menyediakan bantal cadangan.			1
		2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.	1		
		3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 30 lux.		1	
		4) Meja dengan kaca rias dan kursinya.	1		
		5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa ( <i>arm chair</i> ).		1	
		6) Rak koper.		1	
		7) Keranjang sampah.	1		
		8) Tempat air minum dan dua buah gelas.	1		
		9) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat.		1	
		10) Sebuah kaca rias panjang ( <i>full length mirror</i> ) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai.	1		
			8	7	1
			29	35	12

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			29	35	12
		11) Daftar cucian ( <i>laundry/dry cleaning</i> ).		1	
		12) Daftar makanan minuman ( <i>room service menu</i> ) dengan harganya.	1		
		13) Lilin dengan tempatnya.		1	
		14) Petunjuk pelayanan hotel ( <i>service directory</i> ).	1		
		15) Alat pembersih sepatu ( <i>shoes cleaning cloth</i> ).		1	
		16) Asbak 2 (dua) buah dan korek api.	1		
		17) Saluran program musik hotel dan program radio umum.	1		
		18) Saluran telepon untuk keperluan intern dan extern.	1		
		19) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan inggris).	1		
		20) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan).			1
		k. Perlengkapan kamar mandi :			
		1) Bathtub anti slip, shower , grabbar & tempat sabun/bak mandi dengan gayung.	1		
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.	1		
		3) WC	1		
		4) Tirai shower/tirai mandi untuk yang memakai shower.		1	
		5) Tempat sampah.	1		
		6) Asbak dan korek api.	1		
		7) Gantungan handuk/towel holder.		1	
		8) Kertas WC dengan tempatnya.	1		
			12	5	1
			41	40	13

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			41	40	13
7.	Ruang Makan	9) Sabun mandi	1		
		10) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi.	1		
		11) Bath mate		1	
		12) Lilin dengan standardnya.		1	
		13) Sanitary bag.		1	
		14) Handuk mandi.	1		
		a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m <sup>2</sup> per tempat duduk.		1	
		b. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m <sup>2</sup> ).		1	
		c. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/ tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/di pisahkan (satu arah).		1	
		d. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.	1		
		e. Peralatan dan perlengkapan minimal :			
		1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		2) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		3) Sendok soup.		1	
4) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1				
5) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1				
6) Garpu dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1			
7) Serbat makan dari linnen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1				
			9	8	0
			50	48	13

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			50	48	13
		8) Meja dilengkapi dengan place mate.		1	
		9) Gelas minum putih bening ( <i>water goblet</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		10) Water pitcher dengan jumlah 1 buah untuk setiap 8 kursi.		1	
		11) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.	1		
		12) Tersedia meja bantu ( <i>side stand</i> ) untuk peralatan pelayanan.		1	
		13) Lodor ( <i>platter</i> ) dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 (empat) kursi.		1	
		14) Teko teh/kopi dengan jumlah 1 buah untuk setiap 8 kursi.		1	
		15) Tempat untuk gula.		1	
		16) Tersedia daftar makanan dan minuman dan harganya .	1		
		17) Piring makan pokok dengan jumlah dua kali jumlah kursi.	1		
		18) Piring dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		19) Piring soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		20) Pissin/soucer dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		21) Cangkir/cup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
8.	Bar	a. Hotel menyediakan satu bar.	1		
		b. Perlengkapan minimal :			
		1) Alat pencampur minuman ( <i>shaker</i> ) satu buah.	1		
		2) Alat pengukur minuman ( <i>jigger</i> ) dua buah.	1		
			9	8	0
			59	56	13

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			59	56	13
		3) Alat pembuka botol dan kaleng dua buah.		1	
		4) Almari es satu buah	1		
		5) Keranjang sampah dua buah.	1		
		6) Long bar spoon.		1	
		7) Cutting board		1	
		8) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua kali kapasitas bar minimal terdiri atas :			
		a) Cocktail glass/gelas cocktail.	) 1		
		b) Gelas panjang/gelas tumbler.	) 1		
		c) Gelas air.	) 1		
		c. Bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan, yang terdiri atas :			
		1) Bak cucian/wastafel dengan dua buah keran air panas dan dingin.	1		
		2) Saluran pembuangan air.	1		
		d. Tersedia daftar minuman ( <i>beverage/bar lift</i> ) dan harganya.	1		
9.	Area Publik				
9.1	Lobby	a. Hotel harus mempunyai lobby.	1		
		b. Tersedia :			
		1) Kursi sofa ( <i>easy chair</i> ) dengan mejanya.	1		
		2) Peta kota dan propinsi.		1	
		c. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi udara.	1		
		d. Penerangan minimal 150 lux			1
9.2	Telepon Umum.	Hotel menyediakan telepon umum dilobby minimal 1 pesawat yang dilengkapi dengan buku petunjuk telepon.		1	
			11	5	1
			70	61	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			70	61	14
9.3	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"> <li>- Urinoir 2 (dua) buah.</li> <li>- WC 1 (satu) buah</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Asbak</li> <li>- Kertas WC dengan tempatnya</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> <p>Toilet untuk wanita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WC 1 (satu) buah</li> <li>- Kertas WC dan tempatnya</li> <li>- Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul>	1		
9.4	Koridor.	<p>a. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.</p> <p>b. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berhadapan.</p> <p>c. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi.</p>		1	
9.5	Ruangan yang disewakan	<p>Hotel menyediakan ruang yang disewakan untuk keperluan lain diluar kegiatan utama hotel minimal 1 (satu) ruang untuk kegiatan yang berbeda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Drugstore</li> <li>b. Bank/money changer</li> <li>c. Travel agent (biro perjalanan).</li> </ul>		1	
			1	17	0
			71	78	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
10.	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 tegel kedap air setinggi langit-langit. d. Tata udara diatur dengan ventilasi udara yang ditutup dengan kawat kasa atau bahan lain pencegah serangga. e. Penerangan dapur minimal 200 lux. f. Tersedia : 1) Alat pemadam kebakaran ( <i>dry chemical</i> ). 2) P3K. g. Tersedia cerobong dan saluran asap ( <i>kitchen hood</i> ) dilengkapi dengan grese filter (saringan) lemak. h. Peralatan/perlengkapan dapur minimal : 1) Almari es - Reach in. 2) Tungku (listrik, gas). 3) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan ( <i>dish washing unit</i> ) 4) Satu buah alat timbangan bahan. 5) Alat perlengkapan lainnya (panci, pisau penggorengan, penanak nasi dan pelembut-bumbu). i. Tersedia ruangan khusus untuk room service :	71	78	14
				1	
			1		
			1		
			1		
			1		
			1		
			1		
			1		
			1		
			10	3	0
			81	81	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			81	81	14
11.	Area administrasi	1) Letak berdekatan dengan dapur induk service bar, akses ke kamar ( <i>service elevator</i> ) tempat penyimpanan alat dan penyajian makanan. 2) Fasilitas minimal : - Pesawat telepon - Room service menu dan harganya - Alat penutup makanan.		1	
11.1	Front Office	a. Tersedia : 1) Tempat penerimaan tamu dan penerangan. 2) Tempat kasir. b. Peralatan/perlengkapan : 1) Room rack/drawers. 2) Mail rack. 3) Rak pemesanan kamar hotel 4) Safety deposit box yang terpisah untuk setiap tamu. 5) Kereta dorong/baggage cart. 6) P3K.	1	1	
11.2	Kantor Pengelolaan Hotel	Tersedia kantor untuk : 1) Pimpinan hotel. 2) Administrasi.	1	1	
12.	Area tata graha				
12.1	Ruang lena.	Tersedia ruang tempat penyimpanan lena.	1		
12.2	Room Boy Station	Tersedia ruang pelayanan tamu ( <i>room boy station</i> ).		1	
13.	Ruang binatu.	a. Tersedia ruangan untuk cuci dan strika. b. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian.		1	
			5	13	0
			86	94	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			86	94	14
14.	Area dan ruang operasional				
14.1	Gudang.	Tersedia penyimpanan barang kebutuhan hotel yang bebas serangga dan binatang pengerat.	1		
14.2	Ruang Karyawan	a. Ruang karyawan terdiri atas : 1) Kamar mandi/WC dan 2) Ruang makan karyawan . 3) Ruang ibadat. 4) Kamar ganti pakaian.	1	1 1	1
	<u>OPERASIONAL/ MANAGEMENT.</u>				
1.	Organisasi.	a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang jelas. b. Tersedia uraian tugas ( <i>job description</i> ) tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan departement. c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel ( <i>manual</i> ) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman.	1	1	1
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 : - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA. - Pengalaman kerja minimal 9 (sembilan) tahun. 2) Kepala Bagian Departement Head Front Office Housekeeping dan Food & Beverage :		1 1	
			3	6	2
			89	100	16

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			89	100	16
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun.</li> </ul>			
		3) Kepala Bagian Accounting : <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan Akademi Akutansi/sejenis</li> <li>- Pengalaman kerja 5 (lima) tahun.</li> </ul>		1	
		4) Kepala Bagian Teknik : <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA ditambah pengalaman 2 (dua) tahun.</li> </ul>		1	
		c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu ( <i>guest contact area</i> ). Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris.		1	
		d. Karyawan berpakaian seragam, kecuali karyawan bagian Administrasi.		1	
		e. Kesehatan Karyawan :			
		1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali.	1		
		2) Karyawan pengolahan makanan ( <i>food handler</i> ) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit ( <i>carrier</i> ).	1		
3.	Front Office (Kantor Depan)	a. Front Desk bertugas 24 jam.	1		
		b. Tersedia pelayanan :			
		1) Penerangan/titip pesan/surat dan penjualan benda-benda pos.		1	
			3	5	0
			92	105	16



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			95	114	20
		2) Tersedia minimal : - Makanan Indonesia - Makanan Asing - Minuman tanpa alkohol - Minuman beralkohol 3) Restoran menyajikan makanan dengan satu jenis pelayanan diantara jenis-jenis tersebut ini : - Siap dimeja makan - Siap dipiring ( <i>Ready plate service</i> ) - Siap di meja prasmanan ( <i>Buffet service</i> ). 4) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan ( <i>A la Carte</i> ). 5) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral. 6) Ruang, alat meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran / sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil. 7) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatan minimal : - Taplak meja/plase mat - Asbak - Bunga - Nomor meja - Tempat Garam & merica dengan isinya - Peralatan makan dan minum standar (serbet makan, gelas minum, pisau/sendok dan garpu).	1	1 1 1	
				1	1
				1	
				1	
			1	7	1
			96	121	21

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			96	121	21
		8) Lampu yang dipakai harus lampu pijar/TV.			1
		b. Bar :			
		1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam.	1		
		2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan : - Minuman tanpa alkohol - Minuman beralkohol.		1	
		3) Tersedia hiburan berupa : - Musik dari saluran sentral			1
		4) Ruang alat meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari : tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		5) Lampu yang dipakai harus lampu pijar/TV.			
		c. Room Service :			
		1) Hotel menyediakan pelayanan kamar ( <i>room service</i> ) selama 16 jam.	1		
		2) Room service minimal melayani penghidangan : - Makanan Indonesia atau non Indonesia. - Minuman tanpa alkohol atau alkohol.	1		
		3) Penyajian makanan/minuman harus dalam keadaan tertutup .		1	
6.	Laundry/cuci dan strika.	Hotel menyediakan pelayanan cuci dan strika selama 16 jam.		1	
7.	Ruang Engineering.	a. Ruangan dalam keadaan bersih memenuhi standard sanitasi.		1	
			3	5	2
			99	126	23

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			99	126	23
8.	Ruang Karyawan	b. Tersedia regu pemadam kebakaran.	1		
		a. Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi persyaratan sanitasi.		1	
		b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi/WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai.		1	
9.	Security	Petugas keamanan untuk seluruh area hotel bertugas selama 24 jam.	1		
10.	Olah raga & Rekreasi	a. Tempat dan sarana rekreasi dan perlengkapannya berfungsi sebagaimana mestinya.		1	
		b. Ruangan yang digunakan dalam keadaan, bersih memenuhi standart sanitasi.		1	
II.	<b><u>PELAYANAN</u></b>				
1.	Keramah Tamahan Indonesia.	a. Pimpinan dan Karyawan hotel :			
		1) Bersikap ramah, sopan dan menunjukkan kerelaan untuk melayani tamu.		1	
		2) Berpakaian seragam hotel yang rapi dan serasi menurut kepribadian bangsa Indonesia agar mudah dikenali tamu, khususnya untuk karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu.		1	
		3) Memberikan salam/greeting setiap berjumpa dengan tamu diseluruh area hotel.		1	
		4) Penampilan diri rapi dan menarik.		1	
		b. Khususnya Pimpinan dan Karyawan bagian yang berhubungan dengan tamu secara langsung :			
			2	8	0
			101	134	23

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			101	134	23
		1) Selalu mengucapkan selamat datang untuk tamu yang baru tiba di tempat tersebut.		1	
		2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut.		1	
		3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba di kamarnya.		1	
		4) Selalu mengucapkan selamat makan/minum untuk setiap penyajian makanan/minuman.		1	
		5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan.		1	
		6) Selalu mengangkat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menjawab dengan menyebutkan indentiasnya/ area kerjanya.		1	
		7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut.		1	
		8) Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.		1	
2.	Kemahiran di Bidangnya & Waktu Opera - sional	a. Pimpinan dan Karyawan, khususnya yang berhubungan dengan tamu langsung :			
		1) Mahir memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya dalam waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang diberikan.		1	
		2) Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris .		1	
			0	10	0
			101	144	23

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			101	144	23
		3) Mampu memberikan informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel.		1	
		4) Siap di tempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang di tetapkan .		1	
		5) Mampu menerima /menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.		1	
		b. Petugas Kantor Depan ( <i>Front Office Personnels</i> ), mampu :			
		1) Menjemput tamu diterminal transpor umum atau sebaliknya, apabila diperlukan.			1
		2) Mencari tamu diterminal transpor umum tanpa unsur paksaan.			1
		3) Menyambut tamu yang tiba di hotel dan mengantarkan tamu yang berangkat meninggalkan hotel.		1	
		4) Membawa barang bawaan/ koper tamu tanpa menimbulkan kerusakan/kesalahan.		1	
		5) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar termasuk kamar mandi.		1	
		6) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.			1
		7) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam 5 menit.		1	
		8) Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu.		1	
			0	8	3
			101	152	26

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			101	152	26
		9) Memberikan pelayanan atas surat /telegram/ paket/ sejenis - nya dari dan untuk tamu hotel. 10) Menerima dan menyampaikan pesanan tamu dengan tepat dan cepat. 11) Menerima pesanan kamar dan memberikan jawaban kepastiannya dengan cepat untuk berbagai cara /sumber pesanan (surat/telepon/telegram dll). 12) Mengetahui nama tamu yang tinggal dihotel dengan nomor kamar secara tepat apabila diperlukan. 13) Menerima mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari dengan tepat.		1	
		c. Petugas Tata Graha ( <i>House Keeping Personnels</i> ) mampu :			1
		1) Membersihkan / membereskan kamar dan kamar mandi dalam waktu 5 menit.		1	
		2) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu , antara lain tambahan handuk, air minum, dll.		1	
		3) Melayani permintaan cucian dan mengembalikan dalam keadaan baik sesuai dengan yang waktu diinformasikan hotel.		1	
		4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu akibat kesalahan petugas sesuai peraturan yang berlaku .		1	
			0	7	2
			101	159	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			101	159	28
		<p>d. Petugas Tata Hidangan (<i>Food &amp; Beverage Service Personnels</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia dan waktu pelayanan yang diperlukan.</li> <li>2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman yang mungkin diinginkan.</li> <li>3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan.</li> <li>4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat , termasuk pelayanan ke kamar.</li> <li>5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan .</li> <li>6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan tamu dimeja makan atau di kamar.</li> <li>7) M e m b u a t / m e n c a m p u r minuman sesuai dengan resep yang berlaku.</li> </ol> <p>e. Petugas Kasir mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melayani proses pembayaran tamu sesuai dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan hotel, segera diselesaikan dalam waktu 5 menit.</li> </ol>		1 1 1 1 1 1	1      1  1
			0	6	2
			101	165	30

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			101	165	30
		2) Melayani tukar uang termasuk uang kecil/receh sesuai dengan peraturan hotel yang berlaku. 3) Melayani permintaan penitipan barang-barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara cepat, tepat dan aman. f. Lain-lain : 1) Petugas sekuriti hotel mampu menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selam tinggal di hotel. 2) Pimpinan mampu menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.		1	1
			0	2	2
			101	167	32

Ditetapkan di : Jakarta  
 Pada tanggal : 25 Februari 1988.

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA

JOOP AVE

LAMPIRAN : V//  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 Februari 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : CITY/KOTA  
 BINTANG : TIGA

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
I.	<b>PHISIK</b>				
1.	Lokasi dan lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindari pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat.		1	
2.	Taman.	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.		1	
3.	Tempat parkir.	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel : 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel. 2) Rambu-rambu lalu lintas/ satu arah in out. 3) Pos jaga/ruang tunggu dengan tempat duduk.	1		1
			1	9	1

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
4.	Olah raga & rekreasi.	4) Tidak becek/tersedia saluran air.	1	9	1
		a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak.		1	
		1) Dewasa dan anak-anak dipisah, atau digabung dengan dilengkapi pengaman.		1	
		2) Fasilitas :			
		a) Pool deck sekeliling kolam.		1	
		b) Locker yang terpisah untuk pria dan wanita disertai dengan kunci pengamannya.		1	
		c) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.		1	
		d) Luas locker dan toilet umum masing-masing minimal 0,6 m <sup>2</sup> / kamar.			1
		e) Shower untuk pria dan wanita.		1	
		f) Air dan perawatannya memenuhi persyaratan yang berlaku (Permenkes No. 172 Tahun 1977).		1	
		g) Petunjuk yang jelas tentang kedalaman kolam renang.			1
h) Tempat cuci kaki.			1		
i) Penjaga keselamatan kolam renang dengan petunjuk dan tempat jaganya yang jelas.		1			
j) Life saving equipment (ban dan tali).		1			
			0	9	3
			1	18	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			1	18	4
5.	Bangunan.	<p>b. Hotel menyediakan 2 (dua) sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fitness centre</li> <li>2) Sauna</li> <li>3) Squash</li> <li>4) Game room</li> <li>5) Bowling</li> <li>6) Tennis</li> </ol> <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"> <li>1) Arus tamu</li> <li>2) Arus karyawan</li> <li>3) Arus barang/produk hotel.</li> </ol> <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang lobby atau</li> <li>2) Restoran atau</li> <li>3) Kamar tidur atau</li> <li>4) Function room.</li> </ol> <p>d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Transportasi mekanis/lift/elevator : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Setiap bangunan dengan 4 lantai ke atas harus dilengkapi dengan lift/elevator.</li> </ol> </li> </ol>		1	1
			1		1
			1		1
			1		1
			1		1
			1		1
			2	4	1
			3	22	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			3	22	5
		b) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker.	1		
		2) Utilitas :			
		a) Air:			
		- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No.01 Tahun 1975).	1		
		- Kapasitas air minimal 500 L/kamar/hari.		1	
		- Tersedia instalasi air panas.		1	
		b) Listrik:			
		- Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan pemerintah (PUTL 1977).	1		
		- Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50% dari kapasitas PLN.	1		
		c) Tata Udara:			
		- Diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.	1		
		- Untuk ruangan yang tidak mempergunakan AC mempunyai ventilasi yang baik.	1		
		d) Ruang Mekanik dan Workshop:			
		- Tersedia ruang mekanik/workshop.		1	
			6	3	0
			9	25	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			9	25	5
		3) Komunikasi:			
		a) Tersedia telepon 2 (dua) angka 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.	1		
		b) Tersedia saluran telepon dalam ( <i>house phone</i> ), dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar.	1		
		c) Tersedia PABX.		1	
		d) Tersedia:			
		- Sentral Video/TV		1	
		- Sentral radio dan musik pengiring	1		
		- Sentral paging sistem termasuk carcall.		1	
		4) Pencegahan bahaya kebakaran:			
		a) Tersedia:			
		- Alat deteksi dini (asap/panas) disetiap ruangan.	1		
		- Alat pencegahan peadam kebakaran yang terdiri dari:			
		* Fire extinguisher	1		
		* Fire hidrant	1		
		* Sprinkler system.		1	
			6	4	0
			15	29	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			15	29	5
		- Alat kontrol lokasi kebakaran.		1	
		b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri setiap koridor.		1	
		c) Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda-tanda yang jelas.	1		
		d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api.			1
		5) Keamanan: Tersedia ruang jaga minimal 1 buah terletak di depan.	1		
		6) Pembuangan limbah:			
		a) Tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup sebelum diangkut ke tempat pembuangan.	1		
		b) Tempat sampah, tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga/disemprot dengan desinfectane.		1	
		c) Tersedia saluran pembuangan air kotoran/air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku (lihat lampiran).	1		
6.	Kamar tamu.	a. Jumlah kamar minimal : Kamar standard 30 buah termasuk 2 kamar suite. Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam	1		
			1		
			6	.3	1
			21	32	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			21	32	6
		b. Luas minimal : Kamar standard : 24 m <sup>2</sup> Kamar suite : 48 m <sup>2</sup>		1 1	
		c. Tinggi kamar minimal 2,60 m.		1	
		d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 db).		1	
		e. Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock, peeping tom dan safety chain.	1		
		f. Komposisi karpet 20% vinyl-80% wool atau dari jenis bahan lain yang tidak mudah terbakar.		1	
		g. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.		1	
		h. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.	1		
		i. Sebagian interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.		1	
		j. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak disetiap kamar dan 1 (satu) kamar mandi ( <i>type socket</i> ) khusus untuk alat cukur.		1	
		k. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.	1		
		l. Tersedia instalasi air panas dan air dingin.		1	
		m. Pelengkapan kamar tidur : 1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard :			
			3	9	0
			24	41	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			24	41	6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran tempat tidur 1 orang : 190 x100 cm</li> <li>- Ukuran tempat tidur 2 orang :190 x160 cm</li> <li>- Perlengkapansetiaptempat tidur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kasur pegas (<i>spring mattress</i>) atau kasur busa (<i>latek</i>) yang tidak mudah gembos.</li> <li>b) satu bantal dengan sarungnya perorang dengan extra 1 (satu) buah.</li> <li>c) Sprei 2 (dua) helai.</li> <li>d) Selimut 1 (satu) buah per bed.</li> <li>e) Bad cover 1 (satu) buah per bed</li> <li>f) Bed pad (alas tempat tidur dibawahsprei) satu buah per bed.</li> <li>g) Hotel dianjurkan menyediakan berbagai macam jenis bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu polyester fiber)</li> </ul> </li> </ul>	1	1	
		2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.	1		
		3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 30 lux.		1	
		4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya.	1		
		5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa ( <i>arm chair</i> ).		1	
			6	5	1
			30	46	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			30	46	7
		6) Rak koper.		1	
		7) Keranjang sampah.	1		
		8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah di masukkan kantong steril	1		
		9) Kantong tempat cucian dua buah.		1	
		10) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat, blanko telegram dan ballpoint ( <i>stationary kit</i> )		1	
		11) Sebuah tanda dilarang mengganggu ( <i>don't disturb sign</i> ) atau tanda dari lampu.		1	
		12) Sebuah kaca rias panjang ( <i>full length mirror</i> ) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai.	1		
		13) Daftar cucian ( <i>laundry/dry cleaning</i> ).		1	
		14) Kartu pesanan makan pagi ( <i>door knob menu</i> )		1	
		15) Daftar makanan dan minuman ( <i>room service menu</i> ) dengan harganya.	1		
		16) Lilin dengan standardnya dan korek api.		1	
		17) Petunjuk pelayanan hotel ( <i>service directory</i> ).	1		
		18) Alat pembersih sepatu ( <i>shoes cleaning cloth</i> ).		1	
		19) Sewing kit.		1	
		20) Asbak 2 ( dua) buah dan korek api.	1		
		21) Saluran program musik hotel dan program radio umum.	1		
			7	9	0
			37	55	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			37	55	7
		22) Sebuah televisi (program TV/ Video).		1	
		23) Saluran telepon untuk keperluan intern dan extern.	1		
		24) Telepon directory.	1		
		25) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris).	1		
		26) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan).			1
		p. Perlengkapan kamar mandi :			
		1) Bath tub anti slip, shower, grabbar & tempat sabun.	1		
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.	1		
		3) WC.	1		
		4) Tirai shower/tirai mandi.		1	
		5) Tempat sampah.	1		
		6) Asbak.	1		
		7) Pelbagai jenis handuk sekurang-kurangnya 3 (tiga) macam (face, hand dan bath towel) masing-masing dua buah.	1		
		8) Gantungan handuk/ towel holder.		1	
		9) Kertas WC dengan tempatnya.	1		
		10) Sabun mandi.	1		
		11) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi.	1		
		12) Bath mat.		1	
		13) Lilin dengan standardnya dan korek api dan korek api.		1	
		14) Sanitary bag.	1		
		15) Shower cap.		1	
			13	6	1
			50	61	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			50	61	8
7.	Ruang Makan.	a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m <sup>2</sup> 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 alat pengatur udara. 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"> <li>1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</li> <li>2) Pisau dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</li> <li>3) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</li> <li>4) Sendok sop dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</li> <li>5) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</li> <li>6) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</li> <li>7) Garpu dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</li> <li>8) Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</li> </ol>	1	1	
			1	1	
			1		
			1		
			1		
			1		
			1	1	
			1		
			8	5	0
			58	66	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			58	66	8
		9) Meja dilengkapi dengan place mate		1	
		10) Gelas minum putih bening ( <i>water goblet</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		11) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.	1		
		12) Tersedia meja bantu ( <i>side stand</i> ) untuk peralatan pelayanan .		1	
		13) Lodor ( <i>platter</i> ) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi.		1	
		14) Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (delapan) kursi.		1	
		15) Tempat untuk gula/selai.		1	
		16) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya.	1		
		17) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		18) Piring dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		19) Piring sop dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		20) Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		21) Cangkir ( <i>cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		22) Cangkir unyuk konsome ( <i>consome cup</i> )		1	
		23) Water pitcher dengan jumlah satu buah untuk setiap 8 (delapan) kursi.		1	
			7	8	0
			65	74	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			65	74	8
8.	Bar.	<p>24) Soup toureen dengan jumlah satu untuk setiap 4 (empat) kursi.</p> <p>25) Sauce boats dengan jumlah satu untuk setiap 4 (empat) kursi.</p> <p>a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran.</p> <p>b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m<sup>2</sup> per tempat duduk.</p> <p>c. Lebar ruang kerja bar tender minimal 1 m.</p> <p>d. Untuk ruangan bar yang tertutup harus dilengkapi dengan AC dan ventilasi dengan temperatur ruangan 24<sup>o</sup> C dan kelembaban relatif 60% .</p> <p>e. Perlengkapan minimal :</p> <p>1) Tersedia bar counter dan bar stool.</p> <p>2) Alat pencampur minuman (<i>shaker</i>) satu buah.</p> <p>3) Alat pengocok minuman (<i>blender</i>) satu buah .</p> <p>4) Alat pengukur minuman (<i>jigger</i>) dua buah</p> <p>5) Alat pembuka botol dan kaleng dua buah</p> <p>6) Almari es satu buah.</p> <p>7) Keranjang sampah dua buah.</p> <p>8) Tempat es batu dan alat untuk mengambilnya minimal dua buah.</p> <p>9) Rak penyimpanan minuman dan peralatan yang dipisahkan.</p>	1	1	1
			6	7	1
			71	81	9



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			78	87	11
10.	Area Publik.				
10.1	Lobby.	<p>a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 30 m<sup>2</sup>.</p> <p>b. Tersedia :</p> <p>    1) Kursi sofa (<i>easy chair</i>) dengan mejanya.</p> <p>    2) Peta kota dan propinsi.</p> <p>c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.</p> <p>d. Penerangan minimal 150 lux .</p> <p>e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel.</p>	1	1	1
10.2	Lounge.	Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi.		1	
10.3	Telepon Umum.	<p>a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby :</p> <p>    1) Telepon umum untuk hubungan keluar minimal 1 (satu) pesawat (<i>extern</i>).</p> <p>    2) Telepon umum untuk hubungan di dalam hotel minimal 1 (satu) pesawat (<i>intern</i>).</p> <p>b. Masing-masing pesawat telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon.</p>	1		1
10.4	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"> <li>- Urinoir 2 (dua) buah.</li> <li>- WC 1 (satu) buah.</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> </ul>	1	1	
			6	.6	1
			84	93	12

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			84	93	12
10.5	Koridor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asbak</li> <li>- Kertas WC dengan tempatnya.</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> Toilet untuk wanita : <ul style="list-style-type: none"> <li>- WC 2 (dua) buah.</li> <li>- Kertas WC dan tempatnya.</li> <li>- Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias.</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias.</li> <li>- Alat pengering tangan .</li> <li>- Asbak.</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> a. Lebar koridor minimal 1,6 m . b. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m. c. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berhadapan. d. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara. e. Tingkat kebisingan 40 dB.	1	1	1
10.6	Ruangan yang disewakan	Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain diluar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 3 (tiga) ruangan untuk kegiatan yang berbeda : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Drugstore.</li> <li>b. Bank/money changer</li> <li>c. Travel Agent (Biro perjalanan)</li> <li>d. Airline Agent</li> <li>e. Souvenir shop</li> <li>f. Perkantoran</li> <li>g. Butik dan salon kecantikan.</li> </ul>	1	1	1
10.7	Poliklinik.	a. Tersedia ruang poliklinik yang memenuhi persyaratan Departemen Kesehatan.	1	6	1
			85	99	13

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			85	99	13
11.	Dapur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Peralatan minimal sesuai dengan peraturan.</li> <li>c. Tersedia perlengkapan untuk menanggulangi keadaan darurat.</li> <li>d. Tersedia paramedis.</li> <li>a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40% dari luas restoran.</li> <li>b. Ruang dapur terdiri atas : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang persiapan &amp; ruang pengolahan.</li> <li>2) Ruang penyimpanan bahan makanan.</li> <li>3) Ruang administrasi/chef.</li> <li>4) Ruang pencucian dan penyimpanan peralatan/perlengkapan.</li> <li>5) Ruang tempat penyimpanan bahan bakar gas/elpiji untuk dapur.</li> </ul> </li> <li>c. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi dengan saluran pembuangan air dan saringan.</li> <li>d. Dinding dapur dilapisi tegel kedap air setinggi langit-langit.</li> <li>e. Tata udara diatur dengan ventilasi udara yang ditutup dengan kawat kasa (<i>wire netting</i>).</li> <li>f. Penerangan dapur minimal 200 lux.</li> <li>g. Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) alat pemadam kebakaran (<i>dry chemical</i>).</li> <li>2) PPPK/P3K.</li> </ul> </li> </ul>		1	
				1	1
				1	
				1	
			1		
			1		
			1		
			1		
			1		
			1		
			6	4	1
			91	103	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			91	103	14
		h. Tersedia cerobong dan saluran asap ( <i>kitchen hood</i> ) dilengkapi dengan grease filter (saringan lemak).	1		
		i. Peralatan/perlengkapan dapur minimal:			
		1) Almari es	1		
		- Reach in.			
		2) Tungku (listrik, gas).	1		
		3) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan ( <i>dishwashing unit</i> )	1		
		4) Satu buah alat timbangan bahan .		1	
		5) Alat perlengkapan lainnya .		1	
		- Grill/panggang			
		- Hot cupboard			
		- Chopping block			
		- Coffee machine			
		- Depp fat fryer			
		- Bain Marie.			
		j. Tersedia ruangan khusus untuk room service :			
		1) Letak berdekatan dengan dapur induk, service bar, akses kamar ( <i>service elevator</i> ) tempat penyimpanan alat dan penyajian makanan.		1	
		2) Fasilitas minimal:			
		- Pesawat telepon	1		
		- Rak kamar tamu		1	
		- Kereta dorong untuk penyajian makanan / minuman ( <i>room service trolley</i> ).		1	
		- Room service menu dan harganya	1		
			6	5	0
			97	108	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			97	108	14
2.	Area Adminis- trasi	- Alat penutup makanan.		1	
2.1	Front Office	a Tersedia :			
		1) Tempat penerimaan tamu dan penerangan.	1		
		2) Tempat kasir dan ruang penitipan barang berharga ( <i>safety desiposit room</i> ).	1		
		3) Ruang penitipan barang tamu ( <i>luggage room</i> ).		1	
		4) Ruang pimpinan front office	1		
		5) Ruang operator telepon.	1		
		b. Peralatan/ perlengkapan :			
		1) Room rack/drawers		1	
		2) Mail rack		1	
		3) Rak pemesanan kamar hotel		1	
		4) Mesin kas register.		1	
		5) Safety deposit yang terpisah untuk setiap tamu.		1	
		6) Kereta dorong/ baggage cart.		1	
2.2	Kantor Penge- lolaan hotel	a. Tersedia kantor pimpinan :			
		1) GM Office (pimpinan hotel)	1		
		2) F&B Office (pimpinan restoran & bar).	1		
		3) Accounting Office /keuangan	1		
		4) Personnel office.	1		
13.	Area tata graha.				
13.1	Uniform room.	Tersedia unifrom room yang dilengkapi dengan rak untuk penyimpanan pakaian seragam.		1	
13.2	Ruang lena.	a. Tersedia ruang lena dengan luas minimal 30 m <sup>2</sup> .	1		
			9	9	0
			106	117	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			106	117	14
13.3	Ruang jahit-menjahit	b. Tersedia rak/almari tempat penyimpanan lena. Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya.		1	1
13.4	Room boy station.	a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu ( <i>room boy station</i> ) minimal satu buah untuk setiap 15 kamar. Bagi hotel bertingkat tiap floor minimal tersedia satu room boy station. b. Peralatan/perengkapan minimal : 1) Kereta dorong room boy 2) Meja strika dan strika 3) Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi ( <i>baby-crib</i> ).		1	
13.5	Area lost found.	Tersedia area lost dan found dengan luas minimal 10 m <sup>2</sup> dilengkapi dengan rak, almari terkunci.			1
14.	Ruang binatu.	a. Ruang binatu ( <i>laundry &amp; dry cleaning</i> ) mempunyai luas minimal 40 m <sup>2</sup> . b. Tata udara diatur atau tanpa alat pengatur suhu. c. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian. d. Perlengkapan-perengkapan minimal : 1) Mesin cuci 2) Mesin pemeras 3) Mesin pengering 4) Mesin pemberi tanda.		1 1 1 1	1
			0	11	3
			106	128	17

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			106	128	17
15.	Area dan ruang operasional				
15.1	Gudang.	a. Tersedia gudang bahan makanan dan minuman. b. Tersedia gudang untuk engineering.	1 1		
15.2	Ruang penerimaan/bahan	a. Tersedia ruang penerimaan bahan /barang keperluan hotel. b. Kantor penerimaan barang c. Timbangan d. Instalasi air dan saluran pembuangan.	1   1	1 1	
15.3	Ruang karyawan.	a. Ruang karyawan terdiri atas: 1) Ruang locker dan kamar mandi/ WC yang ter pisah untuk pria dan wanita . <u>Peralatan :</u> - 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.	1   1  1	1   1	
			6	5	0
			112	133	17

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			112	133	17
II.	<u>OPERASIONAL/ MANAGEMENT.</u>	2) Ruang makan karyawan yang letaknya berdekatan dengan dapur karyawan. 3) Ruang untuk ibadat.	1		1
1.	Organisasi.	a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang menyeluruh dan untuk tiap-tiap Departement dan dapat dilihat oleh seluruh staf dan karyawan. b. Tersedia uraian tugas ( <i>job description</i> ) tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan Departement. c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel ( <i>manual</i> ) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman.	1	1	1
2.	Tenaga kerja.	a. Pebandingan 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 6 (enam) tahun dalam posisi Kepala Bagian / Departement Head. 2) Kepala Bagian/Departement Head front Office House Keeping dan Beverage. - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.	1	1	1
			2	4	2
			114	137	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			114	137	19
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengalaman kerja 3 (tiga) tahun termasuk 1 tahun dalam posisi penyelia (<i>supervisor level</i>).</li> </ul>			
		3) Kepala Bagian Pengolahan Makanan ( <i>chek cook</i> ). <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendididkan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 5 (lima) tahun termasuk 3 (tiga) tahun sebagai chef De Partie.</li> </ul>		1	
		4) Kepala Bagian Accounting. <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan Akademik Akutansi/sejenis.</li> <li>- Pengalaman kerja 3 (tiga) tahun termasuk 1(satu) tahun dalam jabatan Penyelia.</li> </ul>		1	
		5) Kepala Bagian Teknik : <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA ditambah pengalam kerja 3 (tiga) tahun atau</li> <li>- Sarjana Muda Tehnik ditambah pengalaman kerja 2 (dua) tahun.</li> </ul>		1	
		c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu ( <i>guest contact area</i> ) mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, se-kurang-kurangnya bahasa inggris.		1	
		d. Seluruh karyawan berpakaian seragam kecuali karyawan administratif.		1	
		e. Kesehatan Karyawan :			
		1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali.	1		
			1	5	0
			115	142	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			115	142	19
3.	<i>Front Office.</i> (Kantor Depan).	2) Karyawan pengolahan makanan ( <i>food handler</i> ) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit ( <i>carrier</i> ). f. Hotel mempunyai program pengembangan karyawan ( <i>Mem-power development</i> ) tertulis. a. Front deck 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.	1		
4.	<i>House Keeping</i> (Tata Graha).	a. Kamar tamu : Tersedia pelayanan : 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/kondisi rusak. 4) Pencatatan kerusakan phisik dan perlengkapan peralatan kamar serta dekorasi .	1	1	1
			4	8	3
			119	150	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			119	150	22
		5) Pembersihan gelas minum dan gelas untuk gosok gigi. 6) Clear-up peralatan room service. 7) Persiapan tempat tidur pada sore hari ( <i>turn down bed</i> ), pengisian air minum di termos.		1	1
		b. Area Publik : Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih.		1	
		c. Ruang pakaian seragam :			
		1) Pakaian seragam karyawan diatur rapi digantungan/rak/almari.		1	
		2) Seluruh pakaian seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi.		1	
5.	<i>Food &amp; Beverage</i> (makanan dan minuman)	a. Restoran :			
		1) Restoran melayani makan pagi, makan siang dan makan malam.	1		
		2) Tersedia minimal :	1		
		- Makanan Indonesia		1	
		- Makanan Asing		1	
		- Minuman tanpa alkohol		1	
		- Minuman beralkohol.		1	
		3) Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas, makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin.		1	
		4) Restoran menyajikan makanan dengan 2 (dua) jenis pelayanan di antara jenis-jenis tersebut ini :		1	
		- Siap di meja makan			
		- Siap dipiring ( <i>Ready plate service</i> )			
			2	10	2
			121	160	24

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			121	160	24
		5) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan ( <i>A la Carte</i> ).		1	
		6) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral/TV-Video sentral dan program kesenian Indonesia.			1
		7) Ruang, alat, meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran / sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		8) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal : - Taplak meja/place mate - Asbak - Tempat garam & merica dengan isinya - Peralatan makan dan minum standar (serbet makan, gelas minum, pisau/sendok dan garpu).		1	
		9) Lampu yang dipakai lampu pijar.			1
		b. Bar :			
		1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam.	1		
		2) Tersedia minum dengan bentuk pilihan : - Minuman tanpa alkohol - Minuman alkohol - Minuman campuran.		1	
		3) Tersedia hiburan berupa : - Musik dari saluran sentral.			1
			1	4	3
			122	164	27

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			122	164	27
		4) Ruang alat meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari : tidak ada kotoran /sampah/sarang laba-laba/ debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		5) Lampu yang dipakai lampu pijar.			1
		c. Room Service :			
		1) Hotel menyediakan pelayanan kamar ( <i>service room</i> ) selama 16 jam.	1		
		2) Room service minimal melayani penghidangan-hidangan :			
		- Makanan Indonesia	1		
		- Makanan Asing		1	
		- Minuman tanpa alkohol		1	
		- Minuman alkohol.		1	
		3) Penyajian makanan/minuman harus dalam keadaan tertutup.			
6.	Laundry & Dry Cleaning.	a. Pelayanan laundry setiap hari dengan jenis pelayanan selesai 1 hari.		1	
		b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel.		1	
7.	Receiving area.	Receiving area dalam keadaan bersih dan memenuhi standard sanitasi.		1	
8.	Store Room.	Store room (gudang-gudang) memenuhi standard kebersihan, keselamatan dan keamanan .		1	
9.	Ruang Engineering	a. Ruangan dalam keadaan bersih.		1	
			2	10	1
			124	174	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			124	174	28
10.	Ruang karyawan.	<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 mengenakan tanda khusus yang jelas dan pedoman pemadam dan pencegahan bahaya kebakaran yang siaga 24 jam.</p>	1	1	
11.	Security.	<p>a. Locker 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>c. Ruang makan dalam keadaan bersih.</p> <p>Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam.</p>	1		
12.	Poliklinik.	<p>a. Poliklinik melayani :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan dan pengobatan.</li> </ul> <p>b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan Departement Kesehatan yang berlaku.</p>		1	1
13.	Olah raga dan rekreasi	<p>a. Tersedia petugas yang melayani tamu dalam mempergunakan sarana olah raga dan rekreasi.</p> <p>b. Tempat dan sarana rekreasi dan perlengkapannya berfungsi sebagaimana mestinya.</p>		1	1
			2	8	0
			126	182	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			126	182	28
III.	<b>PELAYANAN.</b>			1	
1.	Keramah Tamahan Indonesia.	<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 karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu.</p> <p>3) Memberikan salam/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 selamat makan/minum untuk setiap penyajian makanan/minuman.</p>		1	
				1	
				1	
				1	
			0	9	0
			126	191	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			126	191	28
2.	Kemahiran di Bidanganya & Waktu pelayanan	5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan.		1	
		6) Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari tiga kali dan menjawab dengan menyebutkan indentitasnya /area kerjanya.		1	
		7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan indentitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut.		1	
		8) Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.		1	
		a. Pimpinan dan Karyawan, khususnya yang berhubungan dengan tamu langsung :			
		1) Mahir memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya dalam waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang diberikan.		1	
		2) Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris.		1	
		3) Mampu memberikan informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel.		1	
		4) Siap ditempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang ditetapkan.		1	
		5) Mampu menerima/menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.		1	
			0	9	0
			126	200	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			126	200	28
		<p>b. Petugas hotel di terminal transpor umum (<i>dispatcher</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menawarkan setiap jenis kamar dengan tarifnya secara tepat dan memberikan konfirmasi tertulis apabila diperlukan.</li> <li>2) Menghubungi hotel dengan cepat melalui sarana komunikasi apabila diperlukan.</li> <li>3) Menyediakan pengangkutan lain ke hotel apabila diperlukan.</li> <li>4) Memperoleh tamu tanpa unsur paksaan.</li> </ol> <p>c. Petugas hotel di pintu masuk utama hotel (<i>Door man</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menyambut dan membukakan pintu kendaraan tamu yang datang serta sebaliknya apabila tamu akan berangkat.</li> <li>2) Mengusahakan kendaraan apabila di perlukan.</li> <li>3) Mengatur kendaraan tamu.</li> </ol> <p>d. Petugas pembawa koper/barang bawaan tamu (<i>Bell boy</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengantarkan tamu ke tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan saat akan berangkat.</li> <li>2) Membawa koper/barang bawaan tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan.</li> <li>3) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar, termasuk kamar mandi.</li> </ol>			1 1 1 1 1 1 1 1 1
			0	5	5
			126	205	33

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			126	205	33
		<p>4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>e. Atasan Bell Boy (<i>Bell Captain</i>), mampu :</p> <p>1) Melaksanakan tugas bell boy apabila diperlukan.</p> <p>2) Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta tamu, antara lain tiket angkutan/pertunjukan, perjalanan (<i>tour</i>).</p> <p>3) Memanggilkan pengendara mobil yang diinginkan tamu.</p> <p>f. Petugas penerima tamu (<i>Receptionist</i>), mampu :</p> <p>1) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit.</p> <p>2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu.</p> <p>3) Mengingat/menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel, terutama tamu penting, (<i>VIP</i>) .</p> <p>g. Petugas informasi (<i>Information Clerk</i>) mampu :</p> <p>1) Memberi informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel yang ada hubungannya dengan aktivitas pariwisata serta usaha (<i>Business</i>) di dalam kota.</p>	1	1	1
			0	6	2
			126	211	35

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			126	211	35
		2) Memberikan pelayanan atas surat/telegram/telex/sejenisnya dari atau untuk tamu hotel. 3) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat. 4) Memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi ( <i>paging</i> ). h. Kasir ( <i>Front Office Cashier</i> ), mampu : 1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang telah 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, cepat, tepat dan aman. i. Petugas penerima pesanan kamar ( <i>Reservation Clerk</i> ), mampu : 1) Menerima pesanan kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat untuk berbagai-bagai cara/sumber pesanan (surat / telegram/ telex/ telepon/langsung). 2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila pesanan tidak dapat di penuhi.		1 1 1 1 1 1 1	1
			0	7	1
			126	218	36

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			126	218	36
		<p>j. Operator Telepon, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomer kamarnya secara cepat apabila diperlukan.</li> <li>2) Memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomer-nomer telepon yang dianggap penting (rumah sakit, kadin, dll.) apabila dikehendaki tamu.</li> <li>3) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari (<i>morning/wake up call</i>) dengan tepat.</li> </ol> <p>k. Petugas Kamar, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengingat nama tamu yang sedang tinggal di kamar pada daerah kerjanya.</li> <li>2) Membersihkan/membersihkan kamar (termasuk kamar mandi) dalam waktu 60 menit.</li> <li>3) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain tambahan handuk, permintaan kitab suci, dll. dengan cepat dan tepat.</li> </ol> <p>l. Petugas pelayanan cucian (<i>valet</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian.</li> </ol>			1
				1	
				1	
				1	
			0	5	2
			126	223	38

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			126	223	38
		<p>2) Mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel, tanpa adanya kerusakan atau kehilangan atau kekurangan atas jumlah jenis phisik pakaian tamu.</p> <p>3) Melaksanakan perintah tamu sesuai dengan jenis cucian, terutama Dry Cleaning.</p> <p>4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan lazim berlaku.</p> <p>m. Peramusaji pelayanan kamar (<i>Room Service Order Taker dan Waiter</i>), mampu:</p> <p>1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan.</p> <p>2) Menerima setiap pesanan dan mengulang kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu/nomer 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 (di dalam kamar), dan segera meninggalkan kamar setelah tugas selesai/ tidak ada permintaan tambahan lainnya.</p>		1	
				1	1
				1	
				1	
			0	5	2
			126	228	40

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			126	228	40
		5) Segera mengambil peralatan makan/minun dari kamar apabila dikehendaki tamu. n. Petugas Restoran , mampu : 1) Memberi 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 makanan dengan tepat dan cepat . 5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan. 6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan tamu di meja makan, antara lain mengganti asbak yang penuh, menuangkan minuman, mengambil alat yang jatuh, dll. o. Petugas Bar, mampu : 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 diinformasikan.		1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1
			0	8	2
			126	236	42

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			126	236	42
		<p>p. Petugas Sekuriti, mampu :</p> <p>1) Menangani masalah/kasus sekuriti yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan ke pada tamu lain.</p> <p>2) Menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama di hotel.</p> <p>q. Pimpinan , mampu :</p> <p>1) Menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.</p>		1  1  1	
			0	3	0
			126	239	42

Ditetapkan di : Jakarta  
 Pada tanggal : 25 Februari 1988.

---

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA

**JOOP AVE**

LAMPIRAN : V / / /  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 Februari 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : CITY/KOTA  
 BINTANG : E M P A T

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
I.	<b>PHISIK.</b>				
1.	Lokasi dan lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat.		1	
2.	Taman.	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak diluar atau di dalam bangunan. 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.		1	
3.	Tempat parkir.	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel : 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel. 2) Rambu-rambu lalu lintas/satu arah in-out.	1		1
			1	8	1

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI			
			M	P	D	
4.	Olah raga &- rekreasi.	3) Pos jaga/ruang tunggu dengan tempat duduk. 4) Tidak becek/tersedia saluran air. a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak : 1) Dewasa dan anak-anak dipisah atau di gabung dengan dilengkapi pengaman . 2) Fasilitas : a). Pool deck sekeliling kolam. b) Locker yang terpisah untuk pria dan wanita.. c) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita. d) Luas locker dan toilet umum masing-masing minimal 0,6 m <sup>2</sup> / 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 jelas tentang : kedalaman kolam renang/ dan adanya penjaga kolam renang. i) Tempat pencuci kaki	1	8	1	
					1	
					1	
					1	
					1	
						1
						1
					1	
						1
					1	
			6	4	2	
			7	12	3	

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			7	12	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>j) Penjaga keselamatan kolam renang dengan petunjuk dan tempat jaganya yang jelas</li> <li>k) Lampu/penerangan di dalam kolam.</li> <li>l) Life saving equipment (ban dan tali)</li> </ul>	1		1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Hotel menyediakan 2 (dua) sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Fitness centre</li> <li>2) Sauna</li> <li>3) Squash</li> <li>4) Game room</li> <li>5) Bowling</li> <li>6) Tennis</li> </ul> </li> </ul>		1	
5.	Bangunan.	<p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan lain sebagainya).</li> <li>b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Arus tamu</li> <li>2) Arus karyawan</li> <li>3) Arus barang/produk hotel.</li> </ul> </li> <li>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang lobby atau</li> <li>2) Restoran atau</li> <li>3) Kamar tidur atau</li> <li>4) Function room.</li> </ul> </li> </ul>		1	
			1		
			3	5	1
			10	17	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			10	17	4
		<p>d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <p>1) Transportasi mekanis/lift/elevator :</p> <p>a) Setiap bangunan dengan 4 lantai ke atas harus dengan lift/elevator.</p> <p>b) Lift tamu dipisahkan dengan lift pelayanan</p> <p>c) Kapasitas setiap lift minimal 6 orang/beban 450 kg.</p> <p>d) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker.</p> <p>2) Utilitas :</p> <p>a) Air :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No. 01 Tahun 1975)</li> <li>- Kapasitas air minimal 750 L/kamar/hari.</li> <li>- Tersedia instalasi air panas .</li> </ul> <p>b) Listrik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan pemerintah (PUIL 1977) lihat lampiran.</li> <li>- Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50% dari kapasitas PLN.</li> </ul>	1	1	1
			1		
			1		
			1	1	
			1		
			1		
			6	3	0
			16	20	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			16	20	4
		c) Tata udara : - Pendinginan/AC menggunakan sistem sentral atau AC unit. - Untuk ruangan yang tidak menggunakan AC mempunyai ventilasi yang baik. d) Ruang mekanik & workshop : - Tersedia ruang mekanik/workshop.	1		
		3) Komunikasi : 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.	1		
		b) Tersedia saluran telepon dalam ( <i>house phone</i> ) dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar.	1		
		c) Tersedia PABX.		1	
		d) Tersedia : - Telex - Sentral Video/TV		1	
				1	
			4	4	0
			20	24	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			20	24	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentral radio dan musik pengiring</li> <li>- Sentral paging sistem termasuk carcall.</li> </ul>	1		
		4) Pencegahan bahaya kebakaran :	1		
		a) Tersedia :			
		- Alat deteksi dini (asap/panas) di setiap ruangan.	1		
		- Alat pencegah padam kebakaran yang terdiri dari :			
		* Fire extinguisher	1		
		* Fire hydrant	1		
		* Sprinkler system.	1		
		- Alat control lokasi kebakaran	1		
		b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri disetiap koridor.		1	
		c) Tersedia pintu dan tangga darurat.	1		
		d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api.			1
		5) Keamanan :			
		Tersedia ruang jaga sesuai dengan pintu keluar masuk.		1	
		6) Pembuangan Limbah :			
		a) Tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkut ke tempat pembuangan.	1		
			9	2	1
			29	26	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			29	26	5
6.	Kamar tamu.	b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga/disemprot dengan desinfectane.		1	
		c) Tersedia saluran pembuangan air kotoran/air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku (lihat lampiran).	1		
		a. Jumlah kamar minimal :			
		Kamar standard 50 buah termasuk 3 buah kamar suite	1		
		Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.	1		
		b. Luas minimal :			
		Kamar standard : 24 m <sup>2</sup>		1	
		Kamar suite : 48 m <sup>2</sup>		1	
		c. Tinggi kamar minimal : 2,60 m.		1	
		d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 dB).	1		
		e. Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock, peeping tom dan safety chain.	1		
f. Seluruh lantai dilapisi karpet.		1			
g. Komposisi karpet 20% vinyl-80% wool atau dari jenis bahan lain yang tidak mudah terbakar		1			
h. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.		1			
i. Tersedia alat pengatur AC di kamar tidur & ventilasi/exhaust fan di kamar mandi.	1				
			6	7	0
			35	33	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			35	33	5
		j. Sebagian interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.		1	
		k. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak disetiap kamar dan 1 (satu) di kamar mandi ( <i>type socket</i> ) khusus untuk alat cukur.		1	
		l. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.	1		
		m. Tersedia instalasi air panas dan air dingin .	1		
		n. Perlengkapan kamar tidur :			
		1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard.		1	
		- Ukuran tempat tidur 1 orang : 200 x 100 cm			
		- Ukuran tempat tidur 2 orang : 200x 160 cm			
		- Perlengkapansetiaptempat tidur :			
		a) Kasur pegas ( <i>spring mattres</i> ) atau kasur busa ( <i>latek</i> ) yang tidak mudah gembos.	1		
		b) Satu bantal dengan sarung perorang dengan extra 1 (satu) buah.	1		
		c) Sprei 3 (tiga) helai satunya untuk penutup selimut ( <i>top sheet</i> ).	1		
		d) Selimut 1 (satu) buah per bed.	1		
		e) Bed cover 1 (satu) buah per bed.		1	
		f) Bad pad (alas tempat tidur di bawah spre) satu buah per bed.		1	
			6	5	0
			41	38	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			41	38	5
		<p>g) Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu, polyester fiber).</p> <p>Semua perlengkapan tempat tidur dalam keadaan baik.</p> <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 dimasukkan 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 (<i>stationary kit</i>)</p> <p>11) Sebuah tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb sign</i>) atau tanda dari lampu.</p> <p>12) Sebuah kaca rias panjang (<i>full length mirror</i>) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai.</p>	1	1	1
			5	6	1
			46	44	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			46	44	6
		13) Daftar cucian ( <i>laundry/dry cleaning</i> )	1		
		14) Kartu pesan makan pagi ( <i>door knob menu</i> )		1	
		15) Daftar makanan minuman ( <i>room service menu</i> ) dengan harganya	1		
		16) Lampu yang menyala otomatis kalau saluran PLN putus		1	
		17) Petunjuk pelayanan hotel ( <i>service directory</i> )	1		
		18) Kain pembersih sepatu ( <i>shoes cleaning cloth</i> )		1	
		19) Sewing kit		1	
		20) Asbak 2 (dua) buah dan korek api	1		
		21) Saluran program musik hotel dan program radio umum.	1		
		22) Sebuah televisi (program TV/ Video)		1	
		23) Sebuah almari es yang dilengkapi dengan berbagai macam minuman		1	
		24) Saluran telepon untuk keperluan intern dan extern	1		
		25) Telepone Directory	1		
		26) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris)	1		
		27) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan).			1
		p. Perlengkapan kamar mandi :			
		1) Bathtub anti slip, shower, grabbar, dan tempat sabun.	1		
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.	1		
			10	6	1
			56	50	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			56	50	7
		3) WC dan bidet untuk kamar suite.	1		
		4) Tirai shower/tirai mandi.		1	
		5) Tempat sampah.	1		
		6) Asbak dan korek api.	1		
		7) Telepon paralel dengan kamar tidur.		1	
		8) Pelbagai jenis handuk sekurang-kurangnya 3 (tiga) macam ( <i>face, hand</i> dan <i>bath towel</i> ) masing-masing dua buah.	1		
		9) Gantungan handuk/towel holder.		1	
		10) Kertas WC dengan tempatnya.	1		
		11) Sabun mandi cair ( <i>foam bath</i> ) dan sabun mandi padat.	1		
		12) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi.	1		
		13) Bath mat.	1		
		14) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus.		1	
		15) Sanitari Bag.	1		
		16) Shower cap.		1	
7.	Ruang Makan.	a. Hotel menyediakan restoran minimal 2 buah yang berbeda jenisnya , salah satunya Coffee shop.	1		
		b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m <sup>2</sup> per tempat duduk.		1	
		c. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m).		1	
			10	7	0
			66	57	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			66	57	7
		d. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/ tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah).		1	
		e. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.	1		
		f. Restoran yang lataknya tidak berdampingan dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita (WC, urinoir dan kamar mandi).		1	
		g. Peralatan dan perlengkapan minimal :			
		1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		2) Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		3) Pisau dan garpu dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		4) Sendok soup ( <i>soup spoon</i> ) dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		5) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		6) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		7) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		8) Garpu ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		9) Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
			8	4	0
			74	61	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			74	61	7
		10) Meja dilengkapi dengan place mate.		1	
		11) Gelas minum putih bening ( <i>water goblet</i> ) , gelas anggur dan gelas juice, dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		12) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.	1		
		13) Tersedia meja bantu ( <i>side stand</i> ) untuk peralatan pelayanan.		1	
		14) Lodor ( <i>platter</i> ) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi.		1	
		15) Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (delapan ) kursi.		1	
		16) Tempat untuk gula/selai.		1	
		17) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya.	1		
		18) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		19) Piring dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		20) Piring soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		21) Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		22) Cangkir ( <i>cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		23) Cangkir untuk consome ( <i>consomme cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		24) Water pitcher dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi.	1		
		25) Soup toureen dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi.		1	
			8	8	0
			82	69	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			82	69	7
8.	B a r.	<p>26) Vegetable bowl dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi.</p> <p>27) Rechaud dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi.</p> <p>28) Pepper mill dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi.</p> <p>29) Sauce boat dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi.</p> <p>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.</p> <p>b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m<sup>2</sup> per tempat duduk.</p> <p>c. Lebar ruangan kerja bar tender minimal 1 m.</p> <p>d. Untuk ruangan barang tertutup harus dilengkapi dengan AC dan ventilasi dengan temperatur ruangan 24<sup>o</sup> C dan kelembaban relatif 60%.</p> <p>e. Perlengkapan minimal :</p> <p>1) Tersedia bar counter dan bar stool.</p> <p>2) Alat pencampur minuman (<i>shaker</i>) satu buah.</p> <p>3) Alat pengocok minuman (<i>blender</i>) 1 buah.</p> <p>4) Alat pengukur minuman (<i>jigger</i>) 2 buah.</p> <p>5) Alat pembuka botol dan kaleng 2 buah.</p> <p>6) Almari es satu buah.</p> <p>7) Keranjang sampah dua buah.</p>	1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			6	10	0
			88	79	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			88	79	7
		8) Tempat es batu dan alat untuk mengambilnya minimal dua 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 stirer. 15) Champagne Bucket. 16) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua kali kapasitas bar minimal terdiri dari : a) Cocktail glass/gelas cocktail b) Gelas panjang/glass tumbler 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 ( <i>beverage/bar list</i> ) dan harganya. 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.	1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
9.	Function room.		1	1	1
			9	10	0
			97	89	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			97	89	7
10.	Area publik.	c. Tersedia pre function room.		1	
10.1	Lobby.	a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 100 m <sup>2</sup> .	1		
		b. Tersedia:			
		1) Kursi sofa ( <i>easy chair</i> ) dengan mejanya.	1		
		2) Meja/Counter Bell Captain.		1	
		3) Meja/Counter Guest Relation Officer.		1	
		4) Peta kota dan propinsi.		1	
		c. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu.	1		
		d. Penerangan minimal 150 lux.		1	
		e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel.		1	
10.2	Lounge.	Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi sofa.	1		
10.3	Telepon umum.	a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby.	1		
		1) Telepon umum untuk hubungan ke luar hotel minimal 2 (dua) pesawat ( <i>extern</i> ).	1		
		2) Telepon umum untuk hubungan di dalam hotel minimal 2 (dua) pesawat intern.	1		
		b. Masing-masing pesawat telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon.		1	
		c. Antara 2 (dua) pesawat telepon dipisah dengan penyekat		1	
10.4	Toilet umum.	Hotel menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal :	1		
			8	8	0
			105	97	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			105	97	7
10.5	Koridor.	<p>Toilet untuk pria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Urinoir 4 (empat) buah</li> <li>- WC 2 (dua) buah</li> <li>- Tempat cuci tangan sabun, dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Asbak</li> <li>- Kertas WC dengan tempatnya</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> <p>Toilet untuk wanita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WC 3 (tiga) buah</li> <li>- Kertas WC dan tempatnya</li> <li>- Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> <p>a. Lebar koridor minimal 1,8 m.</p> <p>b. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.</p> <p>c. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berhadapan.</p> <p>d. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi</p> <p>e. Tingkat kebisingan 40 dB.</p>		1	
				1	
10.6	Ruangan yang disewakan	<p>Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain diluar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 3 (tiga) ruangan untuk kegiatan yang berbeda .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Drugstore</li> <li>b. Bank/money changer</li> <li>c. Travel agent (Biro perjalanan)</li> <li>d. Airline agent</li> </ul>	1		
			1		
			2	6	0
			107	103	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			107	103	7
10.7	Poliklinik.	e. Soevenir shop f. Perkantoran g. Butik dan salon kecantikan. a. Tersedia ruang poliklinik yang memenuhi persyaratan Departemen Kesehatan. b. Peralatan minimal sesuai dengan peraturan yang berlaku. c. Tersedia perlengkapan untuk menanggulangi keadaan darurat. d. Tersedia paramedis.	1	1	
11.	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/perengkapan. 6) Ruang tempat penyimpanan bahan bakar gas/elpiji untuk dapur. 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 atau bahan lain untuk mencegah serangga.		1	
			4	5	0
			111	108	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			111	108	7
		f. Penerangan dapur minimal 200 lux.	1		
		g. Tersedia :			
		1) Alat pemadam kebakaran ( <i>dry chemical</i> )	1		
		2) PPPK/P3K.	1		
		h. Tersedia cerobong dan saluran asap ( <i>kitchen hood</i> ) dilengkapi dengan grease filter (saringan lemak).	1		
		i. Peralatan/perlengkapan dapur minimal :			
		1) Almari es			
		- Reach in	1		
		- Walk in dengan sistem pengaman dari dalam dan dari luar.	1		
		2) Meja persiapan dengan stainless steel dengan peralatan pisau.	1		
		3) Tungku (listrik, gas).	1		
		4) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan ( <i>Dish Washing unit</i> ).	1		
		5) Satu buah alat timbangan bahan.		1	
		6) Alat perlengkapan lainnya :			
		- Grill/panggang		1	
		- Oven		1	
		- Hot cupboard		1	
		- Chopping block		1	
		- Coffee machine		1	
		- Tilting frying fan		1	
		- Deep fat fryer		1	
		- Bain marie		1	
		- Combination machine		1	
		- Marble Table.		1	
			9	11	0
			120	119	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			120	119	7
		<p>j. Tersedia ruangan khusus untuk room service :</p> <p>1) Letak berdekatan dengan dapur induk, service bar, akses ke kamar (<i>service elevator</i>) tempat penyimpanan alat dan penyajian makanan.</p> <p>2) Fasilitas minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesawat telepon (minimal 2 telepon)</li> <li>- Rak kamar tamu</li> <li>- Kereta dorong untuk penyajian makanan/minuman (<i>room service trolley</i>)</li> <li>- Room service menu dan harganya</li> <li>- Alat penutup makanan</li> <li>- Time stamp machine.</li> </ul>	1	1	
12.	Area administrasi.				
12.1	Front Office.	<p>a. Tersedia :</p> <p>1) Tempat penerimaan tamu</p> <p>2) Tempat penerangan (<i>information</i>)</p> <p>3) Tempat kasir</p> <p>4) Ruang penitipan barang-barang berharga (<i>safety deposit room</i>)</p> <p>5) Ruangan penitipan barang tamu (<i>luggage room</i>)</p> <p>6) Ruangan pemesanan kamar hotel (<i>reservation room</i>)</p> <p>7) Ruangan pimpinan front office</p> <p>8) Ruangan operator telepon.</p> <p>b. Peralatan/perlengkapan :</p> <p>1) Room rack/drawers</p> <p>2) Mail rack</p>	1 1 1    1 1	1   1 1 1  1 1	
			8	9	0
			128	128	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			128	128	7
12.2	Kantor Pengelolaan Hotel	3) Rak pemesanan kamar hotel 4) Rak Telepon 5) Mesin kas register 6) Safety deposit box yang terpisah untuk setiap tamu 7) Kereta dorong/baggage cart 8) Pesawat telepon 4 buah 9) Jam 10) Time stamp machine 11) Timbangan surat 12) Petty cash box. a. Tersedia kantor pimpinan : 1) GM Office (Pimpinan hotel) atau FAM Office/RM Office (Wakil Pimpinan Hotel). 2) F & B Office ( Pimpinan restoran dan bar ) 3) Sales Manager Office/ Pemasaran 4) Personal Manager Office/ Personalia. 5) Purchasing Manager Office/ Pembelian/Pengadaan 6) Accounting Office/Keuangan. b. Tersedia toilet yang terpisah untuk pria & wanita bagi para pengelola hotel.	1	1	1
13.	Area Tata Graha				
13.1	Uniform room.	Tersedia uniform room yang dilengkapi dengan rak penyimpanan pakaian seragam.		1	
13.2	Ruang lena.	a. Tersedia ruang lena dengan luas minimal 50 m <sup>2</sup> . b. Tersedia rak/almari tempat penyimpanan lena.	1	1	
			7	12	1
			135	140	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			135	140	8
13.3	Ruang jahit-menjahit	Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya.			1
13.4	Room boy station.	<p>a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu (<i>room boy station</i>) minimal satu buah untuk setiap 25 kamar). Bagi hotel bertingkat tiap floor minimal tersedia satu room boy station.</p> <p>b. Peralatan/perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kereta dorong room boy</li> <li>2) Alat untuk menyediakan air minum dingin (<i>cold drink water machine</i>)</li> <li>3) Meja strika dan strika</li> <li>4) Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi (<i>baby crib</i>).</li> </ol>		1	
13.5	Area lost found.	Tersedia area lost dan found dengan luas minimal 10 m <sup>2</sup> dilengkapi dengan rak/almari terkunci.			1
14.	Ruang binatu.	<p>a. Ruang binatu (<i>laundry &amp; dry cleaning</i>) mempunyai luas minimal 60 m<sup>2</sup>.</p> <p>b. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.</p> <p>c. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian.</p> <p>d. Perlengkapan peralatan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mesin cuci</li> <li>2) Mesin pemeras</li> <li>3) Mesin pengering</li> <li>4) Mesin strika lena</li> <li>5) Mesin unit dry cleaning.</li> </ol>		1	
			0	12	3
			135	152	11

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			135	152	11
15.	Area dan ruang operasional.				
15.1	Gudang.	Tersedia gudang yang terdiri atas : 1) Gudang bahan makanan dan minuman 2) Gudang peralatan dan perlengkapan 3) Gudang untuk engineering 4) Gudang botol kosong 5) Gudang barang-barang bekas.	1 1 1		1 1
15.2	Ruang penerimaan barang/bahan	a. Tersedia ruang penerimaan bahan/barang yang mampu menampung 1 (satu) truk. b. Kantor penerimaan barang. c. Perlengkapan minimal : 1) Timbangan (500 Kg) yang telah ditara 2) Kereta barang 3) Tempat sampah yang tertutup. d. Tersedia instalasi air dan saluran pembuangannya. e. Letak berdekatan dengan gudang dan tidak mengganggu tamu .	1	1 1	
15.3	Ruang Karyawan.	a. Ruang karyawan terdiri atas : 1) Ruang locker dan kamar mandi/WC yang terpisah untuk pria dan wanita. <b>Peralatan :</b> - Locker individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan yang membutuhkan (satu locker untuk satu orang untuk -	1	1	
			6	4	2
			141	156	13

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			141	156	13
		tingkat supervisor ke bawah)			
		- Kamar mandi/shower dan WC yang terpisah untuk pria dan wanita dilengkapi dengan air panas dan air dingin.		1	
		* Untuk pria minimal 5 (lima), 3 (tiga) WC, 3 (tiga) urinoir.		1	
		* Untuk wanita minimal 3 (tiga) shower 2 (dua) WC.		1	
		- Sisim tata udara diatur dengan AC/ventilasi.	1		
		- Tersedia kaca rias/full length mirror.		1	
		2) Ruang makan karyawan :	1		
		- Penataan kursi dan meja diatur sedemikian rupa sehingga satu meja timur lebih dari 10 (sepuluh) tempat duduk.			1
		- Ruangan diatur dengan dekorasi baik pada dinding atau tanaman atau dekorasi lainnya.			1
		- Siatem tata udara diatur dengan AC atau ventilasi.	1		
		- Letak ruangan berdekatan dengan dapur karyawan .		1	
		3) Ruangan untuk ibadat.			1
			3	5	3
			144	161	16

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			144	161	16
II.	<u>OPERASIONAL/ MANAGEMENT.</u>				
1.	Organisasi	<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. Penempatan di :</p> <p>1) Kantor pimpinan hotel</p> <p>2) Kantor personalia</p> <p>3) Area karyawan.</p> <p>c. Tersedia uraian tugas (<i>job description</i>) tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan Departemen.</p> <p>d. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel (<i>manual</i>) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standar makanan &amp; minuman.</p>	1	1	1
2.	Tenaga kerja.	<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"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja minimal 9 (sembilan) tahun dalam posisi Kepala Bagian/Departement Head.</li> </ul> <p>2) Kepala Bagian/Departement Head Front Office, House keeping dan Food dan Beverage.</p>	1	1	1
			1	5	1
			145	166	17

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			145	166	17
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam posisi penyelia (<i>supervisory level</i>).</li> </ul>			
		<p>3) Kepala Bagian Pengolahan Makanan (<i>Chef Cook</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 10 (sepuluh) tahun termasuk 3 (tiga) tahun sebagai chef de pantrie.</li> </ul>		1	
		<p>4) Kepala Bagian Pemasaran :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA/ Ekonomi/Publisistik/sejenis</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam jabatan penyelia.</li> </ul>		1	
		<p>5) Kepala Bagian Accounting :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan akademi akutansi/sejenis.</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam jabatan penyelia.</li> </ul>		1	
		<p>6) Kepala Bagian Teknik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA ditambah pengalaman kerja 6 (enam) tahun atau</li> <li>- Sarjana Teknik ditambah pengalaman kerja 2 (dua) tahun.</li> </ul>		1	
			0	4	0
			145	170	17

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			145	170	17
		c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu ( <i>guest contact area</i> ) : Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris.		1	
		d. Seluruh karyawan berpakaian seragam kecuali karyawan bagian administrasi.		1	
		e. Kesehatan Karyawan :			
		1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali.	1		
		2) Karyawan pengolahan makanan ( <i>food handler</i> ) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit ( <i>carrier</i> ).	1		
		f. Hotel mempunyai program pengembangan karyawan ( <i>man power development</i> ) tertulis.			1
3.	Front Office (Kantor Depan)	a. Front desk dan uniform service bertugas 24 jam.	1		
		b. Tersedia pelayanan :			
		1) Penerangan/titip pesan/surat dan penjualan benda-benda pos.		1	
		2) Penitipan barang berharga.		1	
		3) Penitipan koper		1	
		4) Pemesanan kamar hotel		1	
		5) Penanganan keluhan tamu		1	
		6) Telex/telepon/telegram		1	
		7) Pembayaran rekening hotel/ penukaran mata uang asing		1	
			3	9	1
			148	179	18

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			148	179	18
4.	<i>House Keeping</i> (Tata Graha).	<p>8) Pengetikan /terjemahan/ pembuatan foto copy, dll. Yang ada kaitannya dengan kegiatan usaha (<i>secretarial service</i>).</p> <p>9) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan.</p> <p>a. Kamar tamu : Tersedia pelayanan :</p> <p>1) Air panas selama 24 jam</p> <p>2) Penggantian lena minimal satu kali sehari</p> <p>3) Penggantian stationary, korek api , sabun laundry bag, door knob menu, dll. Yang telah digunakan tamu/dalam kondisi rusak.</p> <p>4) Pencatatan kerusakan phisik dan perlengkapan/peralatan kamar serta dekorasi.</p> <p>5) Pembersihan gelas minum dan gelas untuk gosok gigi.</p> <p>6) Clear up peralatan room service.</p> <p>7) Pengisian almari es dan sistem pencatatan produk hotel yang dikonsumsi tamu setiap hari.</p> <p>8) Persiapan tempat tidur pada sore hari (<i>turn down bed</i>) pengisian air minum di thermos.</p> <p>b. Area Publik :</p> <p>1) Tersedia houseman /maid bertugas selama 24 jam untuk melayani penggantian perlengkapan/peralatan toilet umum.</p>		1	
			1	1	
				1	
				1	1
				1	
					1
			1		
			3	7	1
			151	186	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			151	186	19
5.	<i>Food &amp; Beverage</i> (Makanan & minuman)	<p>2) Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih.</p> <p>c. Ruang pakaian seragam :</p> <p>1) Pakaian seragam karyawan diatur rapi digantungan /rak/ almari.</p> <p>2) Seluruh pakaian seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi.</p> <p>a. Restoran :</p> <p>1) Restoran tipe Coffee Shop melayani selama 24 jam.</p> <p>2) Restoran lainnya di luar Coffee Shop untuk makan siang dan makan malam.</p> <p>3) Tersedia minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makanan Indonesia</li> <li>- Makanan Asing</li> <li>- Minuman tanpa alkohol</li> <li>- Minuman beralkohol.</li> </ul> <p>4) Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin.</p> <p>5) Restoran menyajikan makanan dengan 2 (dua) jenis pelayanan diantara jenis-jenis tersebut ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siap di meja makan</li> <li>- Siap di piring (<i>Ready plate service</i>)</li> <li>- Siap dilodor (<i>platter service</i>)</li> <li>- Siap di meja prasmanan (<i>buffet service</i>).</li> </ul>	1	1	1
			3	8	0
			154	194	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			154	194	19
		6) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral dan program kesenian Indonesia.			1
		7) Ruang, alat, meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu /tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		8) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taplak meja/place mat</li> <li>- Asbak</li> <li>- Bunga</li> <li>- Nomor meja</li> <li>- Tempat garam &amp; merica dengan isinya</li> <li>- Peralatan makan dan minum standard (serbet makan, gelas minum, pisau /sendok dan garpu).</li> </ul>		1	
		9) Lampu yang dipakai lampu pijar.			1
		b. Bar :			
		1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam.	1		
		2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minuman tanpa alkohol</li> <li>- Minuman alkohol</li> <li>- Minuman campuran.</li> </ul>		1	
				1	
		3) Tersedia hiburan berupa : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Musik dari saluran sentral</li> <li>- Tersedia program hiburan.</li> </ul>		1	
				1	
			1	7	2
			155	201	21

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			155	201	21
		4) Ruang, alat, meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari : tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		5) Lampu yang dipakai lampu pijar.			1
		c. Room Service :			
		1) Hotel menyediakan pelayanan kamar ( <i>room service</i> ) selama 24 jam.	1		
		2) Room service minimal melayani penghidangan :			
		- Makanan Indonesia	1		
		- Makanan Asing		1	
		- Minuman tanpa alkohol		1	
		- Minuman alkohol.		1	
		3) Penyajian makanan/minuman harus dalam keadaan tertutup.			
6.	Laundry & Dry Cleaning	a. Pelayanan laundry dan dry cleaning setiap hari dengan jenis pelayanan :			
		- Pelayanan cepat selesai dalam 4 jam.		1	
		- Pelayanan biasa selesai 1 hari.		1	
		b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel.		1	
7.	Receiving area.	Receiving area dalam keadaan bersih.		1	
8.	Store room.	Store room (gudang-gudang) memenuhi standard kebersihan , keselamatan dan keamanan.		1	
			2	10	1
			157	211	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			157	211	22
9.	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 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>	1	1	
10.	Ruang karyawan.	<p>a. Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih dan memenuhi standard sanitasi.</p> <p>b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi/WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai.</p> <p>c. Tersedia petugas untuk melayani makanan selama jam makan.</p> <p>d. Ruang makan dalam keadaan bersih dan memenuhi standard.</p>		1	
11.	Security	Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam.	1		
12.	Poliklinik.	<p>a. Poliklinik melayani :</p> <p>1) Pemeriksaan dan pengobatan</p> <p>2) Penanganan keadaan darurat.</p> <p>b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan yang berlaku.</p>	1 1	1	
13.	Olah raga &-rekreasi	a. Tersedia petugas yang melayani tamu dalam mempergunakan sarana olah raga dan rekreasi .		1	
			5	7	0
			162	218	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			162	218	22
		b. Tempat dan sarana rekreasi dan perlengkapannya berfungsi sebagaimana mestinya.		1	
		c. Ruang yang digunakan dalam keadaan bersih memenuhi standard sanitasi.		1	
III.	<b>PELAYANAN.</b>				
1.	Keramah Tamahan Indonesia	a. Pimpinan dan karyawan hotel :			
		1) Bersikap ramah, sopan dan menunjukkan kerelaan untuk melayani tamu.		1	
		2) Berpakaian seragam hotel yang rapi dan serasi menurut kepribadian Indonesia agar mudah dikenali tamu, khususnya untuk karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu.		1	
		3) Memberkan salam/greeting setiap berjumpa dengan tamu diseluruh area hotel.		1	
		4) Penampilan diri rapi dan menarik.		1	
		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.		1	
		2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut.		1	
		3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba di kamarnya.		1	
			0	9	0
			162	227	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			162	227	22
2.	Kemahiran di Bidangny & Waktu Pelayanan	4) Selalu mengucapkan selamat makan/minum untuk setiap penyajian makanan/minuman.		1	
		5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan.		1	
		6) Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menjawab dengan menyebutkan indentitasnya/area kerjanya.		1	
		7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan indentitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut.		1	
		8) Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon .		1	
		a. Pimpinan dan Karyawan, khususnya yang berhubungan dengan tamu langsung :			
		1) Mahir memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya dalam waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang diberikan .		1	
		2) Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris.		1	
		3) Mampu memberikan informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel.		1	
		4) Siap ditempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan.		1	
			0	9	0
			162	236	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			162	236	22
		<p>5) Mampu menerima/menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Petugas hotel diterminal transpor umum. (<i>dispatcher</i>), mampu :</p> <p>1) Menawarkan setiap jenis kamar dengan tarifnya secara tepat dan memberikan konfirmasi tertulis apabila diperlukan.</p> <p>2) Menghubungi hotel dengan cepat melalui sarana komunikasi apabila diperlukan.</p> <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. (<i>Door man</i>), mampu :</p> <p>1) Menyambut dan membukakan pintu kendaraan tamu yang datang serta sebaliknya apabila tamu akan berangkat.</p> <p>2) Mengusahakan kendaraan apabila diperlukan.</p> <p>3) Mengatur kendaraan tamu .</p> <p>d. Petugas pembawa koper/barang bawaan tamu. (<i>Bell Boy</i>), mampu :</p> <p>1) Mengantarkan tamu ke tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan pada saat akan berangkat.</p> <p>2) Membawa koper/barang bawaan tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan.</p>		1	
					1
				1	
					1
				1	
					1
				1	
			0	6	4
			162	242	26

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			162	242	26
		3) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar, termasuk kamar mandi. 4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku. e. Atasan Bell Boy ( <i>Bell Captain</i> ), mampu : 1) Melaksanakan tugas Bell Boy apabila diperlukan. 2) Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta tamu, antara lain tiket angkutan/pertunjukan, perjalanan ( <i>tour</i> ). 3) Memanggilkan pengendara mobil yang diinginkan tamu. f. Petugas penerima tamu ( <i>Receptionist</i> ), mampu : 1) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit. 2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu. 3) Mengingat/menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel, terutama tamu penting ( <i>VIP</i> ). g. Petugas informasi ( <i>Information Clerk</i> ), mampu :	1		1
				1	
				1	
				1	
				1	
			0	6	2
			162	248	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			162	248	28
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktivitas pariwisata serta usaha (<i>business</i>) di dalam kota.</li> <li>2) Memberikan pelayanan atas surat/telegram/telex/sejenisnya dari atau untuk tamu hotel.</li> <li>3) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat.</li> <li>4) Memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi (<i>paging</i>).</li> </ol> <p>h. Kasir (<i>Front Office Cashier</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang telah ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit.</li> <li>2) Melayani tukar uang, dari/ke mata uang asing dan uang kecil /recek.</li> <li>3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku, cepat, tepat dan aman.</li> </ol> <p>i. Petugas penerimaan pesan kamar (<i>Reservation Clerk</i>), mampu :</p>		1	
				1	
				1	
				1	
			0	6	1
			162	254	29

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			162	254	29
		1) Menerima pesanan kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat untuk berbagai-bagai cara/sumber pesanan (surat/telegram/telex/telepon/langsung) 2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila pesanan tidak dapat dipenuhi. j. Operator Telepon, mampu : 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 nomer-nomer telepon yang dianggap penting (rumah sakit, kadin, dll.) apabila dikehendaki tamu. 3) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari ( <i>morning/wake up call</i> ) dengan tepat. k. Petugas kamar ( <i>Room Boy</i> ), mampu : 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,	1	1	1
			0	5	3
			162	259	32

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			162	259	32
		<p>antara lain tambahan handuk, permintaan kitab suci, dll. dengan cepat dan tepat.</p> <p>1. Petugas pelayanan cucian (<i>Valet</i>), mampu :</p> <p>1) Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian .</p> <p>2) Mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel, tanpa adanya kerusakan atau kehilangan atau kekurangan atas jumlah jenis phisik pakaian tamu.</p> <p>3) Melaksanakan permintaan tamu sesuai dengan jenis cucian, terutama Dry Cleaning.</p> <p>4) Melaksanakan penggantian atas kerugian atas tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku.</p> <p>m. Pramusaji pelayanan kamar (<i>Room Service Order Taker</i> dan <i>Waiter</i>), mampu :</p> <p>1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia , dan waktu pelayanan yang diperlukan.</p> <p>2) Menerima setiap pesanan dan mengulang kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu/nomer kamar dan pesanannya.</p> <p>3) Menyajikan pesanan yang diminta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan.</p>		1 1  1 1  1 1 1	1
			0	6	1
			162	265	33

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			162	265	33
		<p>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.</p> <p>5) Segera mengambil peralatan makan/minum dari kamar apabila dikehendaki tamu.</p> <p>n. Petugas Restoran, mampu :</p> <p>1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang di perlukan.</p> <p>2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman.</p> <p>3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan.</p> <p>4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat.</p> <p>5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan .</p> <p>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> <p>o. Petugas Bar, mampu :</p> <p>1) Membuat/mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku.</p>		1	1
			0	7	2
			162	272	35

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			162	272	35
		2) Memberikan informasi lengkap tentang minuman yang tersedia dan fasilitas hotel. 3) Menyajikan minuman sesuai dengan waktu yang diinformasikan.		1	1
		p. Petugas Public Relations/Guest Relations, mampu :			
		1) Membina hubungan yang baik antara hotel dengan tamu dan hotel dengan lingkungan luar hotel.		1	
		2) Memberikan informasi lengkap tentang produk dan fasilitas hotel.		1	
		3) Menerima/menyambut tamu penting (VIP) pada saat tiba dan pada saat berangkat ( <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> )		1	
		q. Petugas sekuriti, mampu :			
		1) Menangani masalah/kasus sekuriti yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan kepada tamu lain.		1	
		2) Menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama berada di hotel.		1	
		r. Pimpinan :			
		1) Mampu menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.		1	
			0	7	1
			162	279	36

Ditetapkan di : Jakarta  
 Pada tanggal : 25 Februari 1988.

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA

JOOP AVE

LAMPIRAN : V  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 Pebruari 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : CITY/KOTA  
 BINTANG : L I M A

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
1.	<b>PHISIK</b>				
1.	Lokasi dan lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat.		1	
2.	Taman.	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan. 2) Taman terpelihara bersih dan rapi. Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.		1	
3.	Tempat parkir.	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel : 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel. 2) Rambu-rambu lalu lintas /satu arah in cut.	1		1
			1	8	1

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			1	8	1
4.	Olah raga & rekreasi	<p>3) Pos jaga/ruang tunggu dengan tempat duduk.</p> <p>4) Tidak becek/tersedia saluran air.</p> <p>a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak :</p> <p>1) Dewasa dan anak-anak terpisah, atau digabung dengan dilengkapi pengaman.</p> <p>2) Fasilitas :</p> <p>a) Pool deck sekeliling kolam.</p> <p>b) Locker yang terpisah untuk pria dan wanita disertai dengan kunci pengamannya.</p> <p>c) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.</p> <p>d) Luas locker dan toilet umum masing-masing minimal 0,6 m<sup>2</sup>/kamar.</p> <p>e) Shower untuk pria dan wanita.</p> <p>f) Gudang peralatan bahan pembersih.</p> <p>g) Air dan perawatannya memenuhi persyaratan yang berlaku (Permenkes No. 172 Tahun 1977).</p> <p>h) Petunjuk yang jelas tentang : kedalaman kolam renang.</p> <p>i) Tempat cuci kaki.</p> <p>j) Penjaga keselamatan kolam renang dengan petunjuk dan tempat jaganya yang jelas.</p>	1	1	
			1		
			1		
			1		1
				1	
			1		1
				1	
			1		
			1		
			8	3	2
			9	11	3

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			9	11	3
5.	Bangunan.	<p>k) Lampu/penerangan di dalam kolam.</p> <p>l) Life saving equipment (ban dan tali ).</p> <p>b. Hotel menyediakan 2 (dua) sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fitness center</li> <li>2) Sauna</li> <li>3) Squash</li> <li>4) Game room</li> <li>5) Bowling</li> <li>6) Tennis.</li> </ol> <p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.</p> <p>a. Keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berbau, 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"> <li>1) Arus tamu</li> <li>2) Arua karyawan</li> <li>3) Arus barang/produk hotel.</li> </ol> <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang lobby atau</li> <li>2) Restoran atau</li> <li>3) Kamar tidur atau</li> <li>4) Function room.</li> </ol> <p>d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Transportasi mekanik/lift/-elevator :</li> </ol>	1	1	1
			2	5	1
			11	16	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			11	16	4
		a) Setiap bangunan dengan 4 lantai ke atas harus dilengkapi dengan lift/elevator.	1		
		b) Lift tamu dipisahkan dengan lift pelayanan.	1		
		c) Kapasitas setiap lift minimal 6 orang/beban 450 kg.		1	
		d) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker.	1		
		2) Utilitas :			
		a) Air :			
		- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No.01 Tahun 1975)	1		
		- Kapasitas air minimal 750 l/kamar/hari.		1	
		- Tersedia instalasi air panas sentral.	1		
		b) Listrik :			
		- Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan pemerintah (PUIL 1977) lihat lampiran.	1		
		- Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50% dari kapasitas PLN.	1		
		c) Tata udara :			
		- Pendinginan/AC menggunakan sistem sentral atau AC unit.	1		
			8	2	0
			19	18	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			19	18	4
		- Untuk ruangan yang tidak menggunakan AC mempunyai ventilasi yang baik.	1		
		d) Ruang mekanik dan work-shop : - Tersedia ruang mekanik/workshop.		1	
		3) Komunikasi :			
		a) Tersedia telepon 6 (enam) 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.	1		
		b) Tersedia saluran telepon dalam ( <i>house phone</i> ) dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar.	1		
		c) Tersedia PABX.	1		
		d) Tersedia : - Telex *) - Sentral Video/TV - Sentral radio dan musik pengiring		1 1 1	
		- Sentral paging sistem termasuk carcall.	1		
		4) Pencegahan bahaya kebakaran :			
		a) Tersedia :			
			6	4	0
			25	22	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			25	22	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat deteksi dini (asap/ panas) disetiap ruangan</li> <li>- Alat pencegahan pema- dam kebakaran yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fire extinguisher</li> <li>* Fire hidrant</li> <li>* Sprinkler System.</li> </ul> </li> <li>- Alat kontrol lokasi kebakaran.</li> </ul>	1		
		b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di setiap koridor.	1		
		c) Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda yang jelas.	1		
		d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dileng- kapi dengan pintu tahan api.			1
		5) Keamanan : Tersedia ruang jaga sesuai dengan pintu keluar masuk.		1	
		6) Pembuangan limbah : a) Tersedia tempat penam- pungan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkut ketempat pem- buangan.	1		
		b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga/disemprot dengan desinfectane.		1	
		c) Tersedia saluran pem- buangan air kotor /air buangan yang memenuhi	1		
			9	2	1
			34	24	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			34	24	5
6.	Kamar tamu.	<p>persyaratan peraturan perundangan yang berlaku(lihat lampiran).</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 : Kamar standard : 26 m<sup>2</sup> Kamar suite : 52 m<sup>2</sup></p> <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 itu sendiri (Noise 40 dB).</p> <p>f. Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock, peeping tom dan safety chain.</p> <p>g. Komposisi karpet 20 % vinyl-80 % wool atau dari bahan lain yang tidak mudah terbakar.</p> <p>h. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.</p> <p>i. Tersedia alat pengatur udara di kamar tidur, ventilasi /exhaust di kamar mandi.</p> <p>j. Interior kamar mencerminkan suasana indonesia.</p> <p>k. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak di setiap kamar dan 1 (satu) dikamar mandi (<i>type socket</i>) khusus untuk alat cukur.</p> <p>l. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.</p>	1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			1	1	1
			7	7	0
			41	31	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			41	31	5
		<p>m. Tersedia instalasi air panas dan air dingin.</p> <p>n. Perlengkapan kamar tidur :</p> <p>1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran tempat tidur 1 orang : 200 x 100 cm.</li> <li>- Ukuran tempat tidur 2 orang : 200 x 160 cm.</li> </ul> <p>a) Kasur pegas (<i>spring mattress</i>) atau kasur busa (<i>latek</i>) yang tidak mudah gembos.</p> <p>b) Satu bantal.</p> <p>c) Sprei 3 (tiga) helai satunya untuk penutup selimut (<i>top sheet</i>).</p> <p>d) Selimut 1 (satu) buah per bed.</p> <p>e) Bed cover 1 (satu) buah per bed.</p> <p>f) Bad pad (alas tempat tidur di bawah sprei) satu buah per bed.</p> <p>g) Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu, polyester fiber)</p> <p>Semua perlengkapan tempat tidur dalam keadaan baik.</p>	1	1	
			1		
			1		
			1		
				1	
				1	
					1
			5	3	1
			46	34	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			46	34	6
		2) Almari pakaian dan gantungan baju 8 (delapan) buah.	1		
		3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 30 lux.	1		
		4) Meja rias dan kaca rias dan kursinya.	1		
		5) Meja dengan 2 (dua) dua buah kursi sofa ( <i>arm chair</i> ).		1	
		6) Rak koper	1		
		7) Keranjang sampah	1		
		8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah dimasukkan kantong steril.	1		
		9) Kantong tempat cucian dua buah		1	
		10) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat, blangko telegram postcard dan ballpoint ( <i>sationary kit</i> )		1	
		11) Sebuah tanda dilarang mengganggu ( <i>don't disturb sign</i> ) atau tanda dari lampu.		1	
		12) Sebuah kaca rias panjang ( <i>full length mirror</i> ) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai.	1		
		13) Daftar cucian ( <i>laundry/dry cleaning</i> ).	1		
		14) Kartu pesan makan pagi ( <i>door knob menu</i> ).		1	
		15) Daftar makanan minuman ( <i>room service menu</i> ) dengan harganya.	1		
		16) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus.		1	
		17) Petunjuk pelayanan hotel ( <i>service directory</i> ).	1		
			10	6	0
			56	40	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			56	40	6
		18) Alat pembersih sepatu ( <i>shoes cleaning</i> )		1	
		19) Sewing kit		1	
		20) Asbak 2 (dua) buah dan korek api	1		
		21) Saluran program musik hotel dan program radio	1		
		22) Sebuah televisi (program TV/ Video)		1	
		23) Sebuah almari es yang dilengkapi dengan berbagai macam minuman		1	
		24) Saluran telepon untuk keperluan Intern dan Extern	1		
		25) Telepon directory	1		
		26) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris).	1		
		27) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan).			1
		p. Perlengkapan kamar mandi :			
		1) Bathtub anti slip, shower, grabbar, dan tempat sabun.	1		
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.	1		
		3) WC dan bidet untuk kamar suite.	1		
		4) Tirai shower/tirai mandi.		1	
		5) Tempat sampah	1		
		6) Asbak dan korek api.	1		
		7) Telepon paralel dengan kamar tidur		1	
		8) Pelbagai jenis handuk seku - rang-kurangnya 3 (tiga) macam ( <i>face, hand</i> dan <i>bath towel</i> ) masing-masing dua buah.	1		
			11	6	1
			67	46	7



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			74	53	7
		g. Peralatan dan perlengkapan minimal :			
		1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		2) Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		3) Pisau pengoles mentega dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		4) Pisau dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		5) Sendok sup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		6) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		7) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		8) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		9) Garpu ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		10) Garpu dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		11) Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		12) Meja dilengkapi dengan place mate.		1	
		13) Gelas minum putih bening ( <i>water goblet</i> ), gelas anggur dan gelas juice.	1		
		14) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica .	1		
		15) Tersedia meja bantu ( <i>side stand</i> ) untuk peralatan pelayanan .		1	
		16) Lodor ( <i>plater</i> ) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.		1	
			10	6	0
			84	59	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			84	59	7
		17) Teko teh/kopi dengan jumlah satu buah untuk setiap 8 kursi.		1	
		18) Tempat untuk gula dan/selai dan creamer.		1	
		19) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya.	1		
		20) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		21) Piring dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		22) Piring roti dan mentega dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		23) Piring sup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		24) Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		25) Cangkir ( <i>Cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		26) Cangkir untuk consome ( <i>consome cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah meja.	1		
		27) Soup toureen dengan jumlah satu untuk setiap 4 kursi.		1	
		28) Souce boat dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.		1	
		29) Vegetable bowl dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.		1	
		30) Water pitcher dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.	1		
		31) Rechaud dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.		1	
		32) Gueridon dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.		1	
		33) Pepper mill dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.		1	
			8	9	0
			92	68	7



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			98	78	7
		12) Lemon squeezer.		1	
		13) Cutting board.		1	
		14) Cocktail stirer.		1	
		15) Champagne basket.		1	
		16) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua setengah kali kapasitas bar minimal terdiri atas :			
		a) Cocktail glass/gelas cocktail.	1		
		b) Gelas panjang /glass tumbler.	1		
		c) Gelas bir.	1		
		d) Brandy snifters/cognac glass/brandy glass.	1		
		17) Asbak.	1		
		f. Bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan, yang terdiri atas :			
		1) Bak cucian/wastatel dengan dua buah keran air panas dan dingin.	1		
		2) Mesin pencuci gelas.		1	
		3) Saluran pembuangan air.	1		
		g. Tersedia daftar minuman ( <i>beverage/bar list</i> ) dan harganya.	1		
9.	Function room.	a. Hotel menyediakan function room minimal satu buah dengan pintu masuk terpisah dari lobby.	1		
		b. Function room yang tidak terletak pada satu lantai dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.		1	
		c. Tersedia pre function room.		1	
			9	7	0
			107	85	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			107	85	7
10.	Area publik.				
10.1	Lobby.	<p>a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 100 m<sup>2</sup>.</p> <p>b. Tersedia :</p> <p>1) Kursi sofa (<i>easy chair</i>) dengan mejanya.</p> <p>2) Meja/ counter Bell Captain.</p> <p>3) Meja/ counter guest relation officer.</p> <p>4) Peta kota dan propinsi.</p> <p>c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.</p> <p>d. Penerangan minimal 150 lux.</p> <p>e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel.</p>	1		
			1		
				1	
				1	
10.2	Lounge.	Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi sofa.	1		
10.3	Telepon umum.	<p>a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby :</p> <p>1) Telepon umum untuk hubungan keluar minimal 2 (dua) pesawat (<i>extern</i>).</p> <p>2) Telepon umum untuk hubungan di dalam hotel minimal 2 (dua) pesawat intern.</p> <p>b. Masing-masing telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon.</p> <p>c. Antara 2 (dua) pesawat telepon terpisah dengan penyekat.</p>	1		
			1		
				1	
10.4	Toilet umum.	<p>Hotel menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal :</p> <p>Toilet untuk pria :</p> <p>- Urinoir 4 (empat) buah</p> <p>- WC 2 (dua) buah</p>	1		
				1	
			9	7	0
			116	92	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			116	92	7
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat cuci tangan , sabun dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Asbak</li> <li>- Kertas WC dengan tempatnya</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul>			
		Toilet untuk wanita :		1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- WC 3 (tiga) buah</li> <li>- Kertas WC dan tempatnya</li> <li>- Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Asbak</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul>			
10.5	Koridor	a. Lebar koridor minimal 1,8 m.		1	
		b. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.		1	
		c. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berhadapan.	1		
		d. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi.	1		
		e. Tingkat kebisingan 40 dB		1	
10.6	Ruangan yang disewakan	Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain diluarkegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 3 (tiga) untuk kegiatan yang berbeda.		1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Drugstore</li> <li>b. Bank/ money changer</li> <li>c. Travel Agent (Biro perjalanan)</li> <li>d. Airline agent</li> <li>e. Souviner shop</li> <li>f. Perkantoran</li> <li>g. Butik dan salon kecantikan.</li> </ul>			
			2	5	0
			118	97	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			118	97	7
10.7	Poliklinik.	<p>a. Tersedia ruangan poliklinik yang memenuhi persyaratan Departemen Kesehatan.</p> <p>b. Peralatan minimal sesuai dengan peraturan Departemen Kesehatan.</p> <p>c. Tersedia peralatan untuk menanggulangi keadaan gawat darurat.</p> <p>d. Tersedia paramedis.</p>	1		
11.	Dapur.	<p>a. Hotel menyediakan dapur dengan luas sekuang-kurangnya 40% dari luas restoran.</p> <p>b. Ruang dapur terdiri atas :</p> <p>1) Ruang persiapan</p> <p>2) Ruang pengolahan</p> <p>3) Ruang penyimpanan bahan makanan.</p> <p>4) Ruang administrasi/chef</p> <p>5) Ruang pencucian dan penyimpanan peralatan/perengkapan</p> <p>6) Ruang tempat penyimpanan bahan bakar gas/elpiji untuk dapur.</p> <p>c. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi saluran pembuangan air dengan saringan.</p> <p>d. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit.</p> <p>e. Tata udara dilengkapi dengan ventilasi udara yang ditutup dengan kawat kasa atau bahan yang dapat mencegah serangga.</p> <p>f. Penerangan dapur minimal 200 lux.</p>		1	
				1	
			1		
			1		
			1		
			5	5	0
			123	102	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			123	102	7
		g. Tersedia :			
		1) Tersedia alat pemadam kebakaran ( <i>dry chemical</i> ).	1		
		2) PPPK/P3K.	1		
		h. Tersedia cerobong dan saluran asap( <i>kitchen hood</i> ) dilengkapi dengan grease filter (saringan).	1		
		i. Peralatan/perlengkapan dapur minimal :			
		1) Almari es	1		
		- Reach in			
		- Walk in dengan sistem pengamanan dari dalam dan dari luar.	1		
		2) Meja persiapan dengan stainless steel dan berbagai macam pisau dapur.	1		
		3) Tungku (listrik, gas).	1		
		4) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan ( <i>Dish washing unit</i> ).	1		
		5) Satu buah alat timbangan bahan.		1	
		6) Alat perlengkapan lainnya :			
		- Grill/panggang		1	
		- Oven		1	
		- Hot cupboard		1	
		- Chopping block		1	
		- Coffee machine		1	
		- Tilting drying pan		1	
		- Deep fat fryer		1	
		- Rain marie		1	
		- Combination machine		1	
		- Potato peeling machine		1	
		- Baking oven		1	
		- Marble table		1	
		- Ice making machine		1	
			8	14	0
			131	116	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT/NILAI		
			M	P	D
			131	116	7
		<p>j. Tersedia ruang khusus untuk room service :</p> <p>1) Letak berdekatan dengan dapur induk, service, askes ke kamar (<i>service elevator</i>) tempat penyimpanan alat dan penyajian makanan.</p> <p>2) Fasilitas minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesawat telepon (minimal 2 telepon).</li> <li>- Rak kamar tamu (<i>system guest rack</i>).</li> <li>- Kereta dorong untuk penyajian makanan/minuman (<i>room service trolley</i>).</li> <li>- Room service menu dan harganya.</li> <li>- Alat penutup makanan dan hot box.</li> <li>- Time stamp machine.</li> </ul>		1	
12.	Area administrasi.		1		
12.1	Front Office.	<p>a. Tersedia :</p> <p>1) Tempat penerimaan tamu</p> <p>2) Tempat penerangan (<i>information</i>)</p> <p>3) Tempat kasir</p> <p>4) Ruang penitipan barang-barang berharga (<i>safety deposit room</i>)</p> <p>5) Ruangan penitipan barang tamu (<i>luggega room</i>)</p> <p>6) Ruangan pemesanan kamar hotel (<i>Reservation room</i>).</p>	1		
			1		
			1	1	
				1	
				1	
			6	7	0
			137	123	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			137	123	7
		7) Ruang pimpinan Front Office. 8) Ruang operator telepon. b. Peralatan/perlengkapan : 1) Room rack/rack kamar. 2) Mail rack/trak penyimpanan surat. 3) Rak pemesanan kamar( <i>reservation rak</i> ) 4) Rak telepon/Information rack. 5) Mesin kas register. 6) Safety deposit box yang terpisah untuk setiap tamu. 7) Kereta dorong/baggage cart. 8) Pesawat telepon minimal 4 buah. 9) Jam. 10) Time stamp. 11) Timbangan surat. 12) Credit card printer 13) Petti cash box.	1 1		
12.2	Kantor pengelolaan hotel.	a. Tersedia Kantor Pimpinan : 1) GM Office (Pimpinan Hotel) 2) EAM Office/RM Office (Wakil Pimpinan Hotel) 3) F & B Office (Pimpinan restoran & bar) 4) Sales Manager Office/Pemasaran. 5) Personel Manager Office/Personalia. 6) Purchasing Manager Office/pembelian/pengadaan. 7) Accounting Office/Kuangan. b. Tersedia toilet yang terpisah untuk pria dan wanita bagi para pengelola hotel.	1 1 1 1 1 1 1 1		1
			9	13	1
			146	136	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			146	136	8
13.	Area tata graha.				
13.1	Uniform room.	Tersedia uniform room yang dilengkap dengan rak untuk penyimpanan pakaian seragam.		1	
13.2	Ruangan lena	a. Tersedia ruangan lena dengan luas minimal 50 m <sup>2</sup> . b. Tersedia rak/almari tempat penyimpanan lena.	1	1	
13.3	Ruang jahit-menjahit.	Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya.			1
13.4	Room boy station.	a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu ( <i>room boy station</i> ) minimal satu buah untuk setiap 40 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 air minum dingin ( <i>cold drink water machine</i> ). 3) Meja strika dan strika. 4) Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi ( <i>baby crib</i> ).		1	
				1	1
13.5	Area lost found.	Tersedia ruang lost dan found dengan luas minimal 10 m <sup>2</sup> dilengkapi dengan rak/almari terkunci.			1
14.	Ruang binatu.	a. Ruang binatu ( <i>laundry &amp; dry cleaning</i> ) b. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu udara. c. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian. d. Perlengkapan/peralatan minimal :		1	
				1	
			1	9	3
			147	145	11

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			147	145	11
15.	Area dan ruang operator.	1) Mesin cuci 2) Mesin pemeras 3) Mesin pengering 4) Mesin strika lena 5) Mesin unit dry cleaning 6) Mesin pemberi tanda ( <i>marker</i> ).		1 1 1 1 1 1	
15.1	Gudang	Tersedia gudang yang terdiri atas : 1) Gudang bahan makanan dan minuman. 2) Gudang peralatan dan perlengkapan 3) Gudang untuk engineering 4) Gudang botol kosong 5) Gudang barang-barang bekas.	1  1 1		1 1
15.2	Ruang penerimaan barang/bahan.	a. Tersedia ruang penerimaan bahan /barang yang mampu menampung minimal 1 (satu) truk. b. Kantor penerimaan barang c. Perlengkapan minimal : 1) Timbangan (500 kg) yang telah ditera 2) Kereta barang 3) Tempat sampah yang tertutup. d. Tersedia instalasi air dan saluran pembuangannya. e. Letak berdekatan dengan gudang dan tidak mengganggu tamu.	1    1	1  1 1	
15.3	Ruang karyawan.	a. Ruang karyawan terdiri atas : 1) Ruang locker dan kamar mandi /WC yang terpisah untuk pria dan wanita.	1		
			6	11	2
			153	156	13

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			153	156	13
		Peralatan : - Locker individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan yang membutuhkan (satu locker untuk satu orang untuk tingkat supervisor ke bawah). - Kamar mandi/shower dilengkapi dengan air panas /dingin dan WC yang terpisah untuk pria dan wanita. = Untuk pria minimal 5 (lima) , 3 (tiga) WC, 3 (tiga) urinoir. = Untuk wanita minimal 3 (tiga) shower 2 (dua) WC. = Wash basin. - Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara. - Tersedia kaca rias/full length mirror. 2) Ruang makan karyawan. - Penataan kursi dan meja diatur sedemikian rupa sehingga satu meja tidak lebih dari 10 (sepuluh) tempat duduk. - Ruangan diatur dengan dekorasi baik pada dinding atau tanaman atau deko - rasi lainnya. - Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.		1	
			1	1	
			1		1
			1		1
			3	6	2
			156	162	15

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			156	162	15
II	<u>OPERASIONAL/ MANAGEMENT</u>			1	
1	Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Letak ruangan berdekatan dengan dapur karyawan.</li> <li>3) Ruang untuk ibadat.</li> </ul> <p>a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang menyeluruh dan dapat dilihat oleh seluruh staf dan karyawan dengan penempatan di :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Kantor pimpinan hotel</li> <li>2) Kantor Personalia</li> <li>3) Area Karyawan.</li> </ul> <p>b. Tersedia uraian tugas (<i>job discription</i>) tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan Departemen.</p> <p>c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel (<i>manual</i>) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman.</p>	1		1
2.	Tenaga kerja.	<p>a. Perbandingan jumlah kamar terhadap jumlah tenaga kerja minimal 1 : 1,6.</p> <p>b. Pendidikan, latihan dan pengalaman kerja minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pimpinan hotel/wakil pimpinan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja minimal 9 (sembilan) tahun dalam posisi Kepala Bagian/Department Head.</li> </ul> </li> </ul>		1	
			1	7	2
			157	169	17

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			157	169	17
		2) Kepala Bagian/Department Head Front Office, House Keeping dan Food & Beverage: - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA. - Pengalaman kerja 6(enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam posisi penyelia ( <i>supervisor level</i> ).		1	
		3) Kepala Bagian Pengolahan Makanan ( <i>Chef Cook</i> ): - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah tamat SLTA. - Pengalaman kerja 10 (sepuluh) tahun termasuk 3 (tiga) tahun sebagai chef de partie.		1	
		4) Kepala Bagian Pemasaran : - SLTA dan pendidikan dan perhotelan setelah SLTA/Ekonomi/Publistik/sejenis. - Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam jabatan penyelia.		1	
		5) Kepala Bagian Accounting : - SLTA dan Akademi Akutansi/sejenis. - Pengalaman kerja 6(enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam jabatan penyelia.		1	
		6) Kepala Bagian Tehnik : - SLTA ditambah pengalaman kerja 6 (enam) tahun atau		1	
			0	5	0
			157	174	17

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			157	174	17
		- Sarjana Teknik ditambah pengalaman kerja 2 (dua) tahun.			
		c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu ( <i>quest contact area</i> ) : Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris.		1	
		d. Seluruh karyawan berpakaian seragam kecuali karyawan Bagian Administrasi.		1	
		e. Kesehatan karyawan:			
		1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali.	1		
		2) Karyawan pengolahan makanan ( <i>food handler</i> ) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit ( <i>carrier</i> ).	1		
		f. Hotel mempunyai program pengembangan karyawan ( <i>man-power development</i> ) tertulis.			1
3.	Front Office (Kantor Depan).	a. Front desk dan uniform service bertugas 24 jam.	1		
		b. Tersedia pelayanan:			
		1) Penerangan/titip pesan/surat dan penjualan benda-benda pos.		1	
		2) Penitipan barang berharga.		1	
		3) Penitipan koper.		1	
		4) Pemesanan kamar hotel.		1	
		5) Penanganan keluhan tamu.		1	
		6) Telex/telepon/telegram.		1	
		7) Pembayaran rekening hotel/ penukaran mata uang asing.		1	
			3	9	1
			160	183	18



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			163	190	19
		2) tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih.		1	
		c. Ruang pakaian seragam :			
		1) Pakaian seragam karyawan diatur rapi digantungan/rak/almari.		1	
		2) Seluruh pakaian seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi.		1	
5.	Food & Beverage (makanan & minuman)	a. Restoran :			
		1) Restoran tipe Coffee Shop melayani selama 24 jam.	1		
		2) Restoran lainnya di luar coffee shop untuk makan siang dan makan malam.	1		
		3) Tersedia minimal :			
		- Makanan Indonesia	1		
		- Makanan Asing		1	
		- Makanan tanpa alkohol		1	
		- Minuman beralkohol.		1	
		4) Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin.		1	
		5) Restoran menyajikan makanan dengan 2 (dua) jenis pelayanan diantara jenis-jenis tersebut ini :			
		- Siap dimeja makan			
		- Siap dipiring ( <i>ready plate service</i> )		1	
		- Siap dilodor ( <i>platter service</i> )			
		- Siap dimeja samping ( <i>Gueridon Service</i> )			
		- Siap dimeja prasmanan ( <i>buffet service</i> )			
			3	8	0
			166	198	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			166	198	19
		6) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan ( <i>A la Carte</i> ).		.1	
		7) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral dan program kesenian Indonesia.			1
		8) Ruang, alat meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat /stabil.		1	
		9) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal :			
		- Taplak meja/place mat		1	
		- Asbak		1	
		- Bunga		1	
		- Nomor meja		1	
		- Tempat garam dan merica dengan isinya		1	
		- Peralatan makan dan minum standard (serbet makan, gelas minum, pisau/sendok dan garpu).		1	
		10) Lampu yang dipakai harus lampu pijar.			1
		b. Bar :			
		1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam.	1		
		2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan :			
		- Minuman tanpa alkohol		1	
		- Minuman alkohol		1	
		- Minuman campuran.		1	
		3) Tersedia hiburan berupa :			
			1	11	2
			167	269	21

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			167	209	21
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Musik dari saluran sentral</li> <li>- Tersedia program hiburan.</li> </ul>		1	
		4) Ruang meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari : tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		5) lampu yang dipakai lampu pijar.			1
		c. Room service :			
		1) Hotel menyediakan pelayanan kamar ( <i>room service</i> ) selama 24 jam.	1		
		2) Room service minimal melayani penhidangan hidangan :			
		- Makanan Indonesia	1		
		- Makanan Asing		1	
		- Minuman tanpa alkohol		1	
		- Minuman beralkohol		1	
		3) Penyajian makanan/minuman harus dalam keadaan tertutup.			
6.	Laundry & Dry Cleaning.	a. Pelayanan laundry dan dry cleaning setiap hari dengan jenis pelayanan :			
		- Pelayanan cepat selesai dalam 2 jam.		1	
		- Pelayanan biasa selesai 1 hari.		1	
		b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel.		1	
7.	Receiving area.	Receiving area dalam keadaan bersih .		1	
8.	Store room.	Store room (gudang-gudang) memenuhi standard kebersihan , keselamatan dan keamanan).		1	
			2	12	1
			169	221	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			169	221	22
9.	Ruang engineering.	<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 pencegah bahaya kebakaran yang siaga dalam 24 jam</p>	1	1	
10.	Ruang karyawan.	<p>a. Locker 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>c. Tersedia petugas untuk melayani makanan selama jam makan.</p> <p>d. Ruang makan dalam keadaan bersih dan memenuhi standard sanitasi.</p>		1	
11.	Security.	Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam.	1		
12.	Poliklinik.	<p>a. Poliklinik melayani :</p> <p>1) Pemeriksaan dan pengobatan .</p> <p>2) Penanganan keadaan darurat.</p> <p>b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan yang berlaku.</p>	1 1	1	
13.	Olah Raga dan Rekreasi.	<p>a. Tersedia petugas yang melayani tamu dalam mempergunakan sarana olah raga dan rekreasi.</p> <p>b. Tempat dan sarana rekreasi dan perlengkapannya berfungsi sebagaimana mestinya.</p>		1	
			5	8	0
			174	229	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			174	229	22
II.	<b>PELAYANAN.</b>			1	
1.	Keramah Tamahan Indonesia	<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 karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu.</p> <p>3) Memberikan salam/greeting setiap berjumpa dengan tamu diseluruh 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 meninggalkan tempat tersebut.</p> <p>3) Selalu mengucapkan selamat beristirahat untuk tamu yang baru tiba di tempat kamarnya.</p> <p>4) Selalu mengucapkan selamat makan /minum untuk setiap penyajian makanan/minuman.</p>		1	
				1	
				1	
				1	
				1	
			0	9	0
			174	238	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			174	238	22
2.	Kemahiran di Bidanganya & Waktu Pelayanan	<p>5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai di kerjakan.</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 menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.</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 di berikan.</p> <p>2) Mampu berkomunikasi dengan bahasa Inggris.</p> <p>3) Mampu memberi informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel.</p> <p>4) Siap ditempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan.</p> <p>5) Mampu menerima/menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Petugas hotel di terminal transpor umum.(Dispatcher), mampu:</p>	1	1	1
			0	9	0
			174	247	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			174	247	22
		1) Menawarkan setiap jenis kamar dengan tarifnya secara tepat dan memberikan konfirmasi tertulis apabila diperlukan. 2) Menghubungi hotel dengan cepat melalui sarana komunikasi apabila di perlukan. 3) Menyediakan pengangkutan lain ke hotel apabila diperlukan. 4) Memperoleh tamu tanpa unsur paksaan.			1
		c. Petugas hotel di pintu masuk utama hotel ( <i>Dooman</i> ), mampu :			1
		1) Menyambut dan membukakan pintu kendaraan tamu yang datang serta sebaliknya apabila tamu akan berangkat.		1	
		2) Mengusahakan kendaraan apabila di perlukan			1
		3) Mengatur kendaraan tamu.		1	
		d. Petugas pembawa koper/barang bawaan tamu ( <i>Bell Boy</i> ), mampu :			
		1) Mengantar tamu ke tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba,selama tinggal di hotel dan pada saat akan berangkat.		1	
		2) Membawa koper/barang bawaan tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan .		1	
		3) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas didalam kamar, termasuk kamar mandi.		1	
		4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.			1
			0	6	5
			174	253	27

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			174	253	27
		<p>e. Atasan Bell Boy (<i>Bell Captain</i>), mampu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melaksanakan tugas Bell Boy apabila diperlukan.</li> <li>2) Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai yang diminta tamu , antara lain tiket angkutan/pertunjukan, perjalanan (<i>tour</i>).</li> <li>3) Memanggilkan pengendara mobil yang diinginkan tamu.</li> </ol> <p>f. Petugas penerima tamu (<i>Receptionist</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit.</li> <li>2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu.</li> <li>3) Mengingat/menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel terutama tamu penting (<i>VIP</i>).</li> </ol> <p>g. Petugas informasi (<i>Information Clerk</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memberikan informasi yang tepat tentang pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktifitas pariwisata serta hubungan (<i>business</i>) di dalam kota.</li> <li>2) Memberikan pelayanan atas surat/telegram/telex/sejenisnya dari atau untuk tamu hotel.</li> </ol>			1
			0	7	1
			174	260	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			174	260	28
		3) Menerima dan menyampai - kan pesan tamu dengan tepat dan cepat. 4) Memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu yang lain dengan sarana komunikasi ( <i>paging</i> ). h. Kasir ( <i>Front Office Cashier</i> ), mampu : 1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang telah di te- tapkan hotel, serta diselesai- kan dalam waktu 5 menit . 2) Melayani tukar uang, dari/ke mata uang asing dan uang kecil /rekeh.. 3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku, cepat, tepat dan aman. m. Pramusaji pelayanan kamar ( <i>Room            Service Order Taker dan Waiter</i> ), mampu : 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minu- man yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan. 2) Menerima setiap pesanan dan mengulang kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu/nomer kamar dan pesannya. 3) Menyajikan pesanan yang di- minta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan.		1	1
				1	
				1	
				1	
				1	
			0	7	1
			174	267	29

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			174	267	29
		4) Membantu penyajian makanan /minuman di tempat yang di kehendaki tamu (di dalam kamar), dan segera meninggalkan kamar setelah tugas selesai/tidak ada permintaan tambahan lainnya			1
		5) Segera mengambil peralatan makan/minum dari kamar apabila dikehendaki tamu.		1	
		n. Petugas Restoran, mampu :			
		1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan .		1	
		2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman.		1	
		3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan.		1	
		4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat.		1	
		5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila di perlukan.			1
		6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan ke tamu di meja makan, antara lain mengganti asbak yang penuh, menuangkan minuman, mengambil alat yang jatuh, dll.		1	
		o. Petugas Bar, mampu :			
		1) Membuat/mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku.		1	
			0	7	2
			174	274	31

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			174	274	31
		2) Memberikan informasi lengkap tentang minuman yang tersedia dan fasilitas hotel.			1
		3) Menyajikan minuman sesuai dengan waktu yang diinformasikan.		1	
		i. Petugas penerima pesanan kamar ( <i>Reservation Clerk</i> ), mampu :			
		1) Menerima pesanan kamar dan memberikan kapastiannya dengan cepat untuk berbagai-bagai cara/sumber pesanan (surat/telegram/telex/telepon/langsung.		1	
		2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila pesanan tidak dapat di penuhi.		1	
		j. OperatorTelepon, mampu :			
		1) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomer kamarnya secara cepat apabila diperlukan.			1
		2) Memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomer-nomer telepon yang dianggap penting (rumah sakit, kadin dll), apabila dikehendaki tamu.		1	
		3) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari ( <i>morning/wake up call</i> ) dengan tepat.		1	
		k. Petugas kamar ( <i>Room Boy</i> ), mampu :			
		1) Mengingat nama tamu yang sedang tinggal di kamar pada daerah kerjanya.			1
			0	5	3
			174	279	34



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			174	285	36
		3) Menerima/menyambut tamu penting ( <i>VIP</i> ) pada saat tiba dan pada saat berangkat ( <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> ).		1	
		q. Petugas Security, mampu :			
		1) Menangani masalah/kasus sekuriti yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan pada tamu lain.		1	
		2) Menumbuhkan rasa aman dan tidak merasa diawasi selama berada hotel.		1	
		r. Pimpinan :			
		1) Mampu menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.		1	
			0	4	0
			174	289	36

Ditetapkan di : Jakarta  
 Pada Tanggal : 25 Februari 1988.

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA

JOOP AVE

LAMPIRAN : V  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 Februari 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : RESORT (PANTAI/GUNUNG)  
 BINTANG : SATU

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
I.	<b><u>PHISIK</u></b>				
1.	Lokasi dan lingkungan.	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel 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.		1	
2.	Taman.	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan. 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi, Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.	1		1
3.	Tempat parkir.	a. Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel : 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 (empat) kamar hotel. 2) Tidak becek/tersedia saluran air.	1		1
			2	4	0

M : Mutlak  
 P : Penting  
 D : Diperlukan

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT			
			M	P	D	
			2	4	0	
4.	Olah raga dan rekreasi.	<p>a. Hotel harus menyediakan salah satu sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kolam renang ;</li> <li>2) Children Playground/ Area Permainan anak</li> <li>3) Olah raga air/ gunung</li> <li>4) Billiard/ permainan lain di dalam (<i>indoor sport</i>)</li> <li>5) Tennis.</li> </ol>	1			
5.	Bangunan.	<p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perizinan 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"> <li>1) Arus tamu ;</li> <li>2) Arus karyawan ;</li> <li>3) Arus barang/produk hotel.</li> </ol> <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang lobby atau</li> <li>2) Restoran atau</li> <li>3) Kamar tidur atau</li> <li>4) Tampak muka hotel.</li> </ol> <p>d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Utilitas : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Air <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No. 01 Tahun 1975)</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>		1	1	1
			3	2	0	
			5	6	0	

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			5	6	0
		- Kapasitas air minimal 150 l/orang/hari.		1	
		b) Listrik :			
		- Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan pemerintah (PUIL 1977) lihat lampiran.	1		
		- Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50% dari kapasitas PLN.	1		
		c) Tata Udara diatur atau tanpa alat pengatur suhu.	1		
		d) Ruang mekanik/workshop.			
		- Tersedia ruang mekanik/workshop.			1
		2) Komunikasi :			
		a) Tersedia telepon 1 (satu) saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal , interlokal. Untuk hotel yang lokasinya belum terjangkau oleh telepon (Perumtel) diharuskan untuk menyediakan alat pengganti (contoh : CB,SSB) sesuai dengan peraturan yang berlaku.	1		
		b) Tersedia saluran telepon dalam ( <i>House phone</i> ).	1		
		c) Tersedia sentral radio dan musik pengiring.		1	
		3) Pencegahan bahaya kebakaran :			
		a) Tersedia :			
		- Alat deteksi dini (asap/panas) disetiap ruangan.	1		
			6	2	1
			11	8	1

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			11	8	1
		- Alat pencegah pema- dam kebakaran yang terdiri dari : *Fire Extinguisher *Fire Hydrant	1	1	
		- Alat kontrol lokasi ke- bakaran.			1
		b. Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di- setiap koridor.			1
		4) Pembuangan limbah :			
		a) Tersedia tempat penam- pungan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkut ke tempat pem- buangan.	1		
		b) Tersedia saluran pem- buangan kotoran/ air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku (lihat lampiran).	1		
6.	Kamar Tamu	a. Jumlah Kamar Minimal : Kamar standard : 15 buah Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam	1		
		b. Luas Minimal : Kamar Standard : 20 m <sup>2</sup>		1	
		c. Tinggi kamar minimal : 2,60 m.		1	
		d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang di sebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 dB).		1	
			4	4	2
			15	12	3

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			15	12	3
		e. Seluruh lantai dilapisi karpet, komposisi karpet 20% vinyl 80% wool atau dari bahan yang tidak mudah terbakar (hotel gunung) atau tanpa karpet (hotel pantai).		1	
		f. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.		1	
		g. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu.	1		
		h. Interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.		1	
		i. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak disetiap kamar dan 1 (satu) dikamar mandi ( <i>type socket</i> ) khusus untuk alat cukur.		1	
		j. Seluruh dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.	1		
		m. Perlengkapan kamar tidur:			
		1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard.			
		- Ukuran tempat tidur 1 orang; 190 x 100 cm		1	
		- Ukuran tempat tidur 2 orang : 190 x 160 cm		1	
		- Perlengkapan setiap tempat tidur :			
		a) Kasur pegas ( <i>spring mattress</i> ) atau kasur busa ( <i>latek</i> ) yang tidak mudah gembos.		1	
		b) Satu bantal perorang dengan extra 1 (satu) buah.	1		
		c) Sprei 1 (satu) helai.	1		
			4	7	0
			19	19	3

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			19	19	3
		d) Selimut 1 (satu buah perbantal.	1		
		e) Tersedia berbagai bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu, polyester fiber).			1
		2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.	1		
		3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 30 lux.		1	
		4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya .	1		
		5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa ( <i>arm chair</i> ) .		1	
		6) Rak koper .		1	
		7) Keranjang sampah.	1		
		8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah di masukkan kantong steril.	1		
		9) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat.		1	
		10) Sebuah kaca rias panjang ( <i>full length mirror</i> ) ukuran 1,60 m terletak 10 cm dari dasar lantai.		1	
		11) Daftar cucian ( <i>laundry/dry cleaning</i> ).		1	
		12) Daftar makanan/minuman ( <i>room service menu</i> ) dengan harganya.	1		
		13) Lilin dengan standarnya.		1	
		14) Asbak 2 (dua) buah.	1		
		15) Saluran program musik hotel dan program radio umum.		1	
		16) Saluran telepon untuk keperluan intern. ( <i>airphone</i> ) .	1		
		17) Kitab suci yang diakui di Indonesia (atas permintaan) .			1
			8	8	2
			27	27	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			27	27	5
7.	Ruang Makan.	n. Perlengkapan kamar mandi :			
		1) Bathhtub anti slip, shower, grabbar dan tempat sabun/bak mandi dan gayung. Untuk yang memakai shower harus memakai tirai shower.	1		
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias .	1		
		3) WC.	1		
		4) Asbak.	1		
		5) Handuk mandi.	1		
		6) Gantungan handuk/towel holder.		1	
		7) Sabun mandi.	1		
		8) Tempat sampah.	1		
		9) 2 buah gelas.	1		
		a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m <sup>2</sup> per tempat duduk .		1	
		b. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m).		1	
		c. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu.	1		
		d. Peralatan dan perlengkapan minimal :			
		1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		2) Sendok soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi		1	
		3) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi	1		
4) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1				
5) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1				
		12	5	0	
		39	32	5	

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			39	32	5
		6) Serbet makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		7) Meja dilengkapi dengan place mate.		1	
		8) Gelas minum putih bening ( <i>water goblet</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi		1	
		9) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.		1	
		10) Lodor ( <i>platter</i> ) dengan jumlah 1 (satu) buah untuk setiap 4 kursi.		1	
		11) Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (delapan) kursi.		1	
		12) Tempat untuk gula/selai dengan jumlah dua setengah kali jumlah meja.		1	
		13) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya.	1		
		14) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		15) Piring dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		16) Piring soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		17) Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		18) Cangkir dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
8.	Bar.	a. Hotel menyediakan satu bar dengan perlengkapannya.	1		
		b. Perlengkapan bar minimal 3 macam gelas. (gelas cocktail ,gelas bir dan gelas tumbler ).	1		
			7	8	0
			46	40	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			46	40	5
9.	Lobby.	a. Hotel harus mempunyai lobby. b. Tersedia : 1) Kursi sofa ( <i>easy chair</i> ) dengan mejanya 2) Peta kota dan Propinsi. c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu. d. Penerangan minimal 150 lux.	1 1 1	1	
10.	Telepon umum.	Hotel menyediakan telepon umum di lobby.		1	
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	1	1	1
12.	Koridor.	a. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.		1	
			4	6	0
			50	46	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			50	46	5
13.	Ruangan yang disewakan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berhadapan</li> <li>c. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara.</li> </ul> <p>Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain di luar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 1 (satu) ruangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Drugstore</li> <li>b. Souvenir shop</li> <li>c. Butik dan salon kecantikan.</li> </ul>		1	
14.	Dapur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40 % dari luas restoran.</li> <li>b. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi saluran pembuangan air dan saringan.</li> <li>c. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit.</li> <li>d. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara yang ditutup dengan kawat kasa (<i>wire netting</i>).</li> <li>e. Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Alat pemadam kebakaran (<i>dry chemical</i>) dan P3K.</li> </ul> </li> <li>f. Tersedia cerobong dan saluran asap (<i>kitchen hood</i>) dilengkapi dengan grease filter (saringan lunak).</li> <li>g. Peralatan/perlengkapan dapur minimal : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Almari es <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reach in</li> </ul> </li> <li>2) Tungku (listrik, gas)</li> <li>3) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan.</li> </ul> </li> </ul>	1	1	
			8	4	0
			58	50	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			58	50	5
15.	Area Adminis- trasi.	4) Sebuah alat timbangan bahan (10 kg). 5) Alat perlengkapan lainnya : - Panci - Pisau - Penggorengan - Pencampur bumbu ( <i>mixer</i> ) - Penanak nasi.		1	
15.1	Front Office.	a. Tersedia : 1) Tempat penerimaan tamu, dan tempat penerangan ( <i>informa- tion</i> ) 2) Tempat kasir.	1		
		b. Peralatan/perlengkapan : 1) Room rack/drawers 2) Safety deposit box yang ter- pisah untuk setiap tamu. 3) Tersedia PPPK.		1	
15.2	Kantor Penge- lolaan Hotel.	a. Tersedia kantor Pimpinan dan Administrasi.	1		
16.	Area Tata Graha.				
16.1	Ruang lena.	a. Tersedia tempat penyimpanan lena.		1	
16.2	Ruangan Binatu.	a. Tersedia ruang binatu untuk cuci dan strika b. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian.		1	
17.	Area dan ruangan operasional.				
17.1	Gudang.	Tersedia gudang tempat penyimpanan barang kebutuhan Hotel.	1		
			4	8	0
			62	58	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			62	58	5
17.2	Fasilitas Karya-wan.	a. Ruang karyawan terdiri atas : 1) Kamar mandi/WC karyawan 2) Ruang makan karyawan 3) Ruang untuk ibadat.	1	1	1
II.	<u>OPERASIONAL/ MANAGEMENT.</u>				
1.	Organisasi.	a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang jelas. b. Tersedia uraian tugas ( <i>job description</i> ) tertulis untuk setiap tingkat jabatan. c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel ( <i>manual</i> ) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman.	1	1	1
2.	Tenaga Kerja.	a. Perbandingan jumlah kamar terhadap jumlah tenaga kerja minimal 1 :1,6. b. Pendidikan, latihan dan pengala - man 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 3 (tiga) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam posisi penye - lia ( <i>supervisory level</i> )		1	1
			2	5	2
			64	63	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			64	63	7
		c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu ( <i>guest contact area</i> ) :		1	
		- Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris.			
		d. Seluruh karyawan berpakaian seragam.	1		
		e. Kesehatan karyawan :			
		1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali .	1		
		2) Karyawan pengolahan makanan ( <i>food handler</i> ) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit ( <i>carrier</i> ).	1		
3.	<i>Front Office</i> (Kantor Depan).	a. Front desk bertugas 24 jam.			
		b. Tersedia pelayanan :			
		1) Penerangan/titip pesan/surat dan penjualan benda-benda pos.		1	
		2) Penitipan barang berharga.		1	
		3) Penitipan koper.		1	
		4) Pemesanan kamar hotel.		1	
		5) Penanganan keluhan tamu.		1	
		6) Telepon/telegram.		1	
		7) Pembayaran rekening hotel.		1	
		8) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan.			1
4.	<i>Housekeeping</i> (Tata Graha).	a. Kamar tamu :			
		Tersedia pelayanan :			
		1) Air panas selama 12 jam.	1		
			4	8	1
			68	71	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			68	71	8
5.	<i>Food &amp; Beverage.</i> (Makanan & Minuman).	2) Penggantian lena minimal satu kali sehari.	1		
		3) Penggantian stationary, korek api, sabun dll, yang telah digunakan tamu/dalam kondisi rusak.		1	
		4) Pencatatan kerusakan fisik dan perlengkapan/peralatan kamar serta dekorasi.			1
		5) Pembersihan gelas minum dan gelas untuk gosok gigi.		1	
		6) Clear-up peralatan room service.		1	
		7) Persiapan tempat tidur pada sore hari ( <i>turn down bed</i> ), pengisian air minum di termos.			1
		b. Area Publik : Tempat abu rokok & sampah selalu dalam keadaan bersih.			1
		a. Restoran :			
		1) Restoran melayani makan pagi, makan siang dan makan malam.	1		
		2) Tersedia minimal : - Makanan Indonesia - Minuman tanpa alkohol	1 1		
3) Restoran menyediakan makanan dengan 1 (satu) jenis pelayanan diantara jenis-jenis tersebut ini : - Siap di meja makan - Siap dipiring ( <i>Ready Plate Service</i> ) - Siap di meja Prasmanan ( <i>Buffet Service</i> ).		1			
		4	5	2	
		72	76	10	

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			72	76	10
		<p>4) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan (<i>A la Carte</i>).</p> <p>5) Ruang, alat, meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh, dan kuat/stabil.</p> <p>6) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taplak meja/placee mat</li> <li>- Asbak</li> <li>- Nomor meja</li> <li>- Tempat garam dan merica dengan isinya</li> <li>- Peralatan makan dan minum standard (serbet makan, gelas minum, pisau/sendok garpu).</li> </ul> <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"> <li>- Minuman tanpa alkohol.</li> <li>- Minuman beralkohol.</li> </ul> <p>3) Ruang alat meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari : tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.</p> <p>c. Room Service :</p>		1	
			1		
				1	
				1	
			1	6	0
			73	82	10

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			73	82	10
		1) Hotel menyediakan pelayanan kamar ( <i>room service</i> ) selama 16 jam.	1		
		2) Room service minimal melayani penghidangan : - Makanan Indonesia - Minuman tanpa alkohol.	1		
		3) Penyediaan makan/minuman harus dalam keadaan tertutup.		1	
6.	Binatu dan Cuci Strika.	Hotel menyediakan pelayanan cuci dan strika selama 16 jam.		1	
7.	Ruangan Karyawan.	a. Ruang makan dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi standard sanitasi. b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi/WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai.		1	
				1	
8.	Keamanan.	Petugas keamanan untuk area seluruh Hotel bertugas selama 24 jam. - Tersedia regu pemadam kebakaran.	1		
			1		
9.	Olah Raga dan Rekreasi	a. Sarana Olah Raga dan Rekreasi : 1) Tersedia petugas yang melayani tamu yang akan menggunakan sarana olah raga/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.		1	
				1	
			4	7	0
			77	89	10

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT					
			M	P	D			
			77	89	10			
III.	<b>PELAYANAN.</b>							
1.	Keramah Tamahan Indonesia	<p>a. Pimpinan dan Karyawan Hotel :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bersikap ramah, sopan dan menunjukkan kerelaan untuk melayani tamu.</li> <li>2) Berpakaian seragam hotel yang rapih dan serasi menurut kepribadian Indonesia agar mudah dikenali tamu, khususnya untuk karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu.</li> <li>3) Memberikan salam/greeting setiap berjumpa dengan tamu diseluruh area hotel.</li> <li>4) Penampilan diri rapih dan menarik.</li> </ol> <p>b. Khusus Pimpinan dan Karyawan bagian yang berhubungan dengan tamu secara langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Selalu mengucapkan selamat datang untuk tamu yang baru tiba di tempat tersebut.</li> <li>2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut.</li> <li>3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba di kamarnya.</li> <li>4) Selalu mengucapkan selamat makan/minum untuk setiap penyajian makanan/minuman.</li> <li>5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan.</li> </ol>	1	1	1	1	1	1
			0	9	0			
			77	98	10			



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			77	106	11
		2) Mencari tamu di terminal transpor umum tanpa unsur paksaan.			1
		3) Menyambut tamu yang tiba di hotel dan mengantarkan tamu yang berangkat meninggalkan hotel.		1	
		4) Membawa barang bawaan/koper tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan.		1	
		5) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar termasuk kamar mandi.		1	
		6) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.			1
		7) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit.		1	
		8) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu.		1	
		9) Memberikan pelayanan atas surat/telegram/paket/sejenisnya dari dan untuk tamu hotel.		1	
		10) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat.		1	
		11) Menerima pesanan kamar dan memberikan jawaban kepastiannya dengan cepat untuk berbagai cara/sumber pesanan (surat/telegram/telepon,dll).		1	
		12) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara tepat apabila diperlukan.			1
			0	8	3
			77	114	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			77	114	14
		<p>13) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari dengan tepat.</p> <p>c. Petugas Tata Graha. (<i>House Keeping Personnels</i>), mampu :</p> <p>1) Membersihkan/membereskan kamar dan kamar mandi dalam waktu 60 menit.</p> <p>2) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain tambahan handuk, air minum, dll.</p> <p>3) Melayani permintaan cucian dan mengembalikan dalam keadaan baik sesuai dengan waktu di informasikan hotel.</p> <p>4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu akibat kesalahan cucian sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p> <p>d. Petugas Tata Hidangan. (<i>Food &amp; Beverage Service Personnels</i>), mampu :</p> <p>1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia dan waktu pelayanan yang diperlukan.</p> <p>2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman yang mungkin diinginkan.</p>		1	
				1	1
				1	
				1	1
			0	5	2
			77	119	16

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			77	119	16
		3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan.		1	
		4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat, termasuk pelayanan ke kamar.		1	
		5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan.			1
		6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan yamu dimeja makan atau di kamar.		1	
		7) Membuat/mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku.		1	
		e. Petugas Kasir, mampu :			
		1) Melayani proses pembayaran tamu sesuai dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan hotel,serta diselesaikan dalam waktu 5 menit.		1	
		2) Melayani tukar uang termasuk uang kecil/receh,sesuai dengan peraturan hotel yang berlaku.			1
		3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara cepat, tepat dan aman.		1	
		f. Sekuriti :			
		1) Petugas sekuriti hotel mampu menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama tinggal di hotel.			1
			0	6	3
			77	125	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			77	125	19
		g. Pimpinan :			
		1) Pimpinan mampu menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.		1	
		h. Olah Raga dan Rekreasi, mampu :			
		1) - Melayani permintaan tamu atas sarana olah raga/rekreasi di area kerjanya.		1	
		2) Menjaga keselamatan dan keamanan tamu yang sedang menggunakan sarana olah raga /rekreasi ditempat tersebut.		1	
		3) Menghubungi pelatih yang diperlukan tamu atau menerangkan dasar-dasar olah raga/rekreasi yang menjadi tanggung jawabnya.			1
			0	3	1
			77	128	20

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 25 Februari 1988.

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA

JOOP AVE

LAMPIRAN : V  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 Februari 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : RESORT (PANTAI/GUNUNG)  
 BINTANG : DUA

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
I.	<b>PHISIK.</b>				
1.	Lokasi dan lingkungan.	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak sedap 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat.		1	
2.	Taman.	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi. Taman yang memiliki kolam hias harus memiliki ikan.	1	1	
3.	Tempat parkir.	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel. 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 (empat) kamar hotel.	1		
			2	7	0

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			2	7	0
4.	Olah raga & rekreasi	2) Rambu-rambu lalu lintas/satu arah in out. 3) Pos jaga/ruang tunggu dengan ruang duduk. 4) Tidak becek/tersedia saluran air.  a. Hotel menyediakan sarana kolam renang. Fasilitas : a) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita. b) Shower untuk pria dan wanita. c) Air dan perawatannya memenuhi persyaratan yang berlaku (Permenkes No.172 tahun 1977). d) Live saving equipment (ban dan tali)  b. Hotel menyediakan 1 (satu) sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari : 1) Tennis. 2) Golf. 3) Fitness Center. 4) Billiard/permainan lain di dalam ( <i>indoor sport</i> ) 5) Jogging 6) Arena permainan anak/Children playground. 7) Olah raga air/olah raga gunung.	1	1	1
5.	Bangunan.	Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. a). Keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan lain sebagainya).	1	1	1
			6	3	1
			8	10	1

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			8	10	1
		<p>b). Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan :</p> <p>1) Arus tamu</p> <p>2) Arus karyawan</p> <p>3) Arus barang/produk hotel.</p>		1	
		<p>c) Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <p>1) Ruang lobby atau</p> <p>2) Restoran atau</p> <p>3) Kamar tidur.</p>	1		
		<p>d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <p>1) Transportasi mekanis/lift/ elevator</p>			
		<p>a) Setiap bangunan dengan 4 lantai ke atas harus dilengkapi dengan lift/elevator.</p>	1		
		<p>b). Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker.</p>	1		
		<p>2) Utilitas :</p> <p>a) Air :</p>			
		<p>- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No.01 Tahun 1975)</p>	1		
		<p>- Kapasitas air minimal 300 L/orang/hari.</p>		1	
		<p>b) Listrik:</p>			
		<p>- Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977).</p>	1		
			5	4	0
			13	14	1

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			13	14	1
		- Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50 % dari kapasitas PLN.	1		
		c) Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.	1		
		d) Ruang mekanik dan workshop : - Tersedia ruang mekanik/workshop.			1
		3) Komunikasi :			
		a) Tersedia telepon 2 (dua) saluran yang dapat digunakan untuk hubungan lokal, interlokal. Untuk hotel yang lokasinya belum terjangkau oleh saluran telepon (Perumtel), diharuskan untuk menyediakan alat pengganti (contoh: CB,SSB dsb) sesuai dengan peraturan yang berlaku.	1		
		b) Tersedia saluran telepon dalam ( <i>housephone</i> ).	1		
		c) Tersedia : - Sentral radio dan musik pengiring. - Sentral paging sistem termasuk carcall.	1		1
		4) Pencegahan bahaya kebakaran :			
		a) Tersedia : - Alat deteksi dini (asap/panas) di setiap ruangan.	1		
			6	0	2
			19	14	3

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			19	14	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat pencegah pema-dam kebakaran yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fire Extinguisher</li> <li>* Fire Hydrant.</li> </ul> </li> <li>- Alat kontrol lokasi ke-bakaran.</li> </ul>	1	1	1
		b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di-setiap koridor.			1
		c) Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda-tanda yang jelas.	1		
		d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dileng-kapi dengan pintu tahan api.			1
		5) Keamanan :			
		Tersedia ruang jaga minimal 1 buah terletak di depan.	1		
		6) Pembuangan limbah :			
		a) Tersedia tempat penam-pungan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkut ketempat pem-buangan .	1		
		b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga/disemprot dengan desinfectane.		1	
		c) Tersedia saluran pem-buangan air kotor/air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan pe-rundangan yang berlaku (lihat lampiran).	1		
			5	2	3
			24	16	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			24	16	6
6.	Kamar tamu.	<p>a. Jumlah kamar minimal :</p> <p>Kamar standard 20 buah termasuk 1 kamar suite. Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.</p> <p>b. Luas minimal :</p> <p>Kamar standar : 22 m<sup>2</sup> Kamar suite : 44 m<sup>2</sup></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. Seluruh lantai dilapisi karpet (hotel Gunung) atau dari ubin/teraso/marmer/kayu (hotel pantai). Dan jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.</p> <p>g. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.</p> <p>h. Interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.</p> <p>i. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak disetiap kamar dan 1 (satu) di kamar mandi (<i>type socket</i>) khusus untuk alat cukur.</p> <p>j. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.</p> <p>k. Perlengkapan kamar tidur :</p> <p>1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard.</p>	1		
				1	
				1	
				1	
			1		
				1	
			1		
					1
			1		
			4	7	0
			28	23	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			28	23	6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran tempat tidur 1 orang: 190 x 100 cm.</li> <li>- Ukuran tempat tidur 2 orang: 190 x 160 cm.</li> <li>- Perlengkapan setiap tempat tidur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kasur pegas (<i>spring mattress</i>) atau kasur busa (<i>latek</i>) yang tidak mudah gembos.</li> <li>b) Satu bantal per orang dengan extra 1 (satu) buah.</li> <li>c) Sprei 2 (dua) helai.</li> <li>d) Selimut 1 (satu) buah per bed.</li> <li>e) Bed Cover 1 (satu) buah per bed</li> <li>f) Bed pad (alas tempat tidur di bawah sprei) satu buah per bed.</li> <li>g) Tersedia berbagai bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu, polyester fiber).</li> </ul> </li> <li>2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.</li> <li>3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 30 lux.</li> <li>4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya.</li> <li>5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa (<i>arm chair</i>).</li> <li>6) Rak koper.</li> <li>7) Keranjang sampah.</li> <li>8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah dimasukkan kantong steril.</li> </ul>	1	1	1
			7	8	1
			35	31	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			35	31	7
		9) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat.		1	
		10) Sebuah kaca rias panjang ( <i>full length mirror</i> ) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai.	1		
		11) Daftar cucian ( <i>laundry/dry cleaning</i> )		1	
		12) Daftar makanan minuman ( <i>room service menu</i> ) dengan harganya.	1		
		13) Lilin dengan standarnya.		1	
		14) Petunjuk pelayanan hotel ( <i>service directory</i> ).	1		
		15) Alat pembersih sepatu ( <i>shoes cleaning cloth</i> )		1	
		16) Asbak 2 (dua) buah dan korek api.	1		
		17) Saluran program musik hotel dan program radio umum.	1		
		18) Saluran telepon untuk keperluan intern dan extern.	1		
		19) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris).	1		
		20) Kitab suci agama yang di akui di Indonesia (atas permintaan).			1
		21) Petunjuk acara dan objek-objek wisata setempat yang berlaku saat ini.		1	
		1 Perlengkapan Kamar Mandi :			
		1) Bathtub anti slip, shower, grabbar & tempat sabun/bak mandi dengan gayung	1		
			8	5	1
			43	36	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			43	36	8
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.	1		
		3) WC.	1		
		4) Tirai shower/tirai mandi untuk yang memakai shower.		1	
		5) Tempat sampah.	1		
		6) Asbak dan korek api.	1		
		7) Gantungan handuk/towel holder.		1	
		8) Kertas WC dengan tempatnya.	1		
		9) Sabun mandi.	1		
		10) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi .	1		
		11) Bath mat.		1	
		12) Lilin dengan standarnya.		1	
		13) Sanitary bag		1	
		14) Handuk .	1		
7.	Ruang makan.	a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m <sup>2</sup> per tempat duduk.		1	
		b. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m <sup>2</sup> ).		1	
		c. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk / tambahan) dilengkapi pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/ dipisahkan (satu arah).		1	
		d. Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur suhu.	1		
		e. Peralatan dan perlengkapan minimal :			
		1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
			10	8	0
			53	44	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			53	44	8
		2) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		3) Sendok soup.		1	
		4) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		5) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		6) Garpu desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		7) Serbet makan dari linnen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		8) Meja di lengkapi dengan place mate.		1	
		9) Gelas minum putih bening ( <i>water goblet</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		10) Water pitcher dengan jumlah 1 buah untuk setiap 8 kursi.		1	
		11) Meja dilengkapi dengan asbak,tempat garam dan me-rica.	1		
		12) Tersedia meja bantu ( <i>side stand</i> ) untuk peralatan pe-layanan.		1	
		13) Lodor ( <i>Platter</i> ) dengan jum-lah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi.		1	
		14) Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (dela-pan) kursi.		1	
		15) Tempat untuk gula.		1	
		16) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya.	1		
		17) Piring makan pokok den-gan jumlah dua kali jumlah kursi.	1		
			7	9	0
			60	53	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			60	53	8
8.	Bar.	<p>18) Piring dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</p> <p>19) Piring soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</p> <p>20) Piring/soucer dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</p> <p>21) Cangkir/cup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.</p> <p>a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran.</p> <p>b. Perlengkapan minimal :</p> <p>1) Alat pencampur minuman (<i>shaker</i>) satu buah.</p> <p>2) Alat pengukur minuman (<i>jigger</i>) dua buah.</p> <p>3) Alat pembuka botol dan kaleng dua buah.</p> <p>4) Almari es satu buah.</p> <p>5) Keranjang sampah dua buah.</p> <p>6) Long bar spoon.</p> <p>7) Cutting board.</p> <p>8) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua kali kapasitas bar minimal terdiri atas :</p> <p>a) Cocktail glass/gelas cocktail.</p> <p>b) Gelas panjang/gelas tumbler.</p> <p>c) Gelas air.</p> <p>9) Asbak.</p> <p>c. Bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan, yang terdiri atas :</p> <p>1) Bak cucian/ wastafel dengan dua buah keran air panas dan dingin.</p>	1	1	1
			13	4	0
			73	57	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			73	57	8
9.	Area publik.	2) Saluran pembuangan air.	1		
9.1	Lobby.	d. Tersedia daftar minuman ( <i>beverage/ bar lift</i> ) dan harganya.			
		a. Hotel harus mempunyai lobby.	1		
		b. Tersedia :			
		1) Kursi sofa ( <i>easy chair</i> ) dengan mejanya.	1		
		2) Peta kota dan propinsi.		1	
		c. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi udara.	1		
		d. Penerangan minimal 150 lux.			1
9.2	Telapon Umum.	Hotel menyediakan telepon umum di-lobby minimal 1 pesawat yang dilengkapi dengan buku petunjuk telepon.		1	
9.3	Toilet Umum.	Hotel menyediakan toilet umum di - lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal :	1		
		Toilet untuk pria :		1	
		- Urinoir 2 (dua) 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 :		1	
		- WC 1 (satu) buah			
		- Kertas WC dan tempatnya			
		- Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias			
		- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias.			
			5	4	1
			78	61	9



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			85	66	9
		<p>h. Peralatan/perlengkapan dapur minimal :</p> <p>1) Almari es - Reach in.</p> <p>2) Tungku (listrik, gas).</p> <p>3) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan (<i>dish washing unit</i>).</p> <p>4) Satu buah alat timbangan bahan.</p> <p>5) Alat perlengkapan lainnya (panci, pisau penggorengan, penanak nasi dan pelembut bumbu).</p> <p>i. Tersedia ruangan khusus untuk room service</p> <p>1) Letak berdekatan dengan dapur induk service bar, akses ke kamar (<i>service elevator</i>) tempat penyimpanan alat dan penyajian makanan.</p> <p>2) Fasilitas minimal :</p> <p>- Pesawat telepon</p> <p>- Room service menu dan harganya</p> <p>- Alat penutup makanan.</p>	1		
				1	
				1	
				1	
11.	Area administrasi.				
11.1	Front Office.	<p>a. Tersedia :</p> <p>1) Tempat penerimaan tamu dan penerangan.</p> <p>2) Tempat kasir.</p> <p>b. Peralatan/perlengkapan :</p>	1		
			1		
			5	6	0
			90	72	9

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			90	72	9
		1) Room rack/drawers 2) Mail rack 3) Rak pemesanan kamar hotel 4) Safety deposit box yang terpisah untuk setiap tamu 5) Kereta dorong/baggage cart 6) P3K.		1 1 1 1	
11.2	Kantor Pengelolaan	Tersedia kantor untuk : 1) Pimpinan hotel 2) Administrasi.		1 1	
12.	Area Tata Graha.				
12.1	Ruang Lena.	Tersedia ruang penyimpanan lena.	1		
12.2	Room Boy Station.	Tersedia ruang pelayanan tamu ( <i>room boy station</i> ).		1	
13.	Ruang binatu.	a. Tersedia ruangan untuk cuci dan strika. b. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian.		1 1	
14.	Area dan Ruang operasional.				
14.1	Gudang.	Tersedia penyimpanan barang kebutuhan hotel.	1		
14.2	Ruang karyawan.	a. Ruang karyawan terdiri atas : 1) Kamar mandi/WC dan 2) Ruang makan karyawan 3) Ruang ibadat 4) Ruang ganti pakaian.	1	1 1	1
			6	10	1
			96	82	10

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			96	82	10
II.	<u>OPERASIONAL/ MANAGEMENT.</u>				
1.	Organisasi.	<p>a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang jelas.</p> <p>b. Tersedia uraian tugas (<i>job description</i>) tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan departemen.</p> <p>c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel (<i>manual</i>) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standar makanan dan minuman.</p>	1	1	1
2.	Tenaga Kerja	<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"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja minimal 9 (sembilan) tahun.</li> </ul> <p>2) Kepala Bagian Departement Head Front Office Housekeeping dan Food &amp; Beverage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun.</li> </ul> <p>3) Kepala Bagian Accounting :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan Akademi Akuntansi/sejenis.</li> <li>- Pengalaman kerja 5 (lima) tahun.</li> </ul>		1	1
			1	5	1
			97	87	11

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			97	87	11
		4) Kepala Bagian Teknik : - SLTA ditambah pengalaman 2 (dua) tahun.		1	
		c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu ( <i>guest contract area</i> ). Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris.		1	
		d. Karyawan berpakaian seragam, kecuali karyawan bagian Administrasi.		1	
		e. Kesehatan karyawan :			
		1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali.	1		
		2) Karyawan pengolahan makanan ( <i>food handler</i> ) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit ( <i>carrier</i> ).	1		
3.	Front Office.	a. Front Desk bertugas 24 jam.	1		
		b. Tersedia pelayanan :			
		1) Penerangan/titip pesan/surat dan penjualan benda-benda pos.		1	
		2) Penitipan barang berharga.		1	
		3) Penitipan koper		1	
		4) Pemasangan kamar hotel		1	
		5) Penanganan keluhan tamu		1	
		6) Telepon/telegram		1	
		7) Pembayaran rekening hotel/ penukaran mata uang asing.		1	
		8) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan.			1
			3	10	1
			100	97	12

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			100	97	12
4.	<i>Housekeeping</i> (Tata Graha).	<p>a. Kamar tamu :</p> <p>Tersedia pelayanan :</p> <p>1) Air panas selama 12 jam</p> <p>2) Penggantian lena minimal satu kali sehari.</p> <p>3) Penggantian stationary, korek api, sabun, laundry bag yang telah digunakan tamu/dalam kondisi rusak.</p> <p>4) Pencatatan kerusakan fisik dan perlengkapan/peralatan kamar serta dekorasi.</p> <p>5) Pembersihan gelas minum dan gelas untuk gosok gigi.</p> <p>6) Clear-up peralatan room service.</p> <p>7) Persiapan tempat tidur pada sore hari (<i>turn down bed</i>), pengisian air minum di thermos.</p> <p>b. Area Publik :</p> <p>Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih.</p>	1 1	1	1 1
5.	Food & Beverage. (Makan dan Minuman).	<p>a. Restoran :</p> <p>1) Restoran melayani makan pagi, makan siang dan makan malam.</p> <p>2) Tersedia minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makanan Indonesia</li> <li>- Makanan Asing</li> <li>- Minuman tanpa alkohol.</li> <li>- Minuman beralkohol.</li> </ul> <p>3) Restoran menyajikan makanan dengan satu jenis pelayanan diantara satu jenis-jenis tersebut ini :</p>	1 1	1 1 1	1 1
			4	6	3
			104	103	15

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			104	103	15
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siap dimeja makan</li> <li>- Siap dipiring (<i>ready plate</i>)</li> <li>- Siap dimeja prasmanan (<i>buffet service</i>).</li> </ul>		1	
		4) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan ( <i>A la Carte</i> ).		1	
		5) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral.			1
		6) Ruang, alat, meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		7) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal :		1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taplak Meja/plase mat</li> <li>- Asbak</li> <li>- Bunga</li> <li>- Nomor meja</li> <li>- Tempat garam &amp; merica dengan isinya.</li> <li>- Peralatan makan dan minum standar (serbet makan, gelas minum, pisau /sendok dan garpu).</li> </ul>			
		8) Lampu yang dipakai harus lampu pijar/TV.			1
		b. Bar :			
		1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam.	1		
		2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan :		1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minuman tanpa alkohol</li> <li>- Minuman alkohol.</li> </ul>			
			1	7	2
			105	110	17

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			105	110	17
		3) Tersedia hiburan berupa : - Musik dari saluran sentral.			1
		4) Ruang alat meubelair dan demokrasi terawat rapi yang tercermin dari : tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		5) Lampu yang dipakai harus lampu pijar.			1
		c. Room Service :			
		1) Hotel menyediakan pelayanan kamar ( <i>room service</i> ) selama 16 jam.	1		
		2) Room service minimal melayani penghidangan : - Makanan Indonesia - Minuman tanpa alkohol atau alkohol.	1		
		3) Penyajian makanan/minuman harus dalam keadaan tertutup.		1	
6.	Laundry/cuci dan Strika.	Hotel menyediakan pelayanan cuci dan strika selama 16 jam.		1	
7.	Ruang Engineering.	a. Ruangan dalam keadaan bersih memenuhi standar sanitasi.		1	
		b. Tersedia regu pemadam kebakaran.	1		
8.	Ruang karyawan.	a. Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi persyaratan sanitasi.		1	
		b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi/WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai.		1	
9.	Security.	Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam.	1		
			4	6	2
			109	116	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			109	116	19
10.	Olah raga & Rekreasi.	a. Kolam Renang : 1. Lantai disekitar kolam tidak licin. 2. Tersedia kursi untuk berjemur. b. Sarana Olah raga dan Rekreasi lainnya : 1) Tersedia petugas yang melayani tamu yang akan menggunakan sarana olah raga/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.		1 1 1 1	
III.	<b>PELAYANAN.</b>				
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 karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu. 3) Memberikan salam/greeting setiap berjumpa dengan tamu diseluruh area hotel. 4) Penampilan diri rapi dan menarik.		1 1 1 1	
			0	9	0
			109	125	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			109	125	19
		<p>b. Khusus Pimpinan dan Karyawan bagian yang berhubungan dengan tamu secara langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Selalu mengucapkan selamat datang untuk tamu yang baru tiba ditempat tersebut.</li> <li>2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut.</li> <li>3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba dikamarnya.</li> <li>4) Selalu mengucapkan selamat makan/minum untuk setiap penyajian makanan/minuman.</li> <li>5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan.</li> <li>6) Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menjawab dengan menyebutkan identitasnya/area kerjanya.</li> <li>7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut.</li> <li>8) Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.</li> </ol>		1	
				1	
				1	
				1	
				1	
				1	
				1	
2.	Kemahiran di Bidangnya dan Waktu Operasional.	a. Pimpinan dan Karyawan, khususnya yang berhubungan dengan tamu langsung :			
			0	8	0
			109	133	19



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			109	141	22
		7) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit.		1	
		8) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu.		1	
		9) Memberikan pelayanan atas surat/telegram/paket/sejenisnya dari dan untuk tamu hotel.		1	
		10) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat.		1	
		11) Menerima pesanan kamar dan memberikan jawaban kepastiannya dengan cepat untuk berbagai cara/sumber pesanan. (surat/telegram/telepon,dll).		1	
		12) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara tepat apabila diperlukan.			1
		13) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari dengan tepat.		1	
		c. Petugas Tata Graha. ( <i>House Keeping Personnels</i> ), mampu :			
		1) Membersihkan/membereskan kamar dan kamar mandi dalam waktu 60 menit.		1	
		2) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain tambahan handuk, air minum, dll.			1
			0	7	2
			109	148	24

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			109	148	24
		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. d. Petugas Tata Hidangan ( <i>Food &amp; Beverage Service Personnel</i> ), mampu : 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 mengulang 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 di meja makan atau di kamar. 7) Membuat/mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku.		1	1
				1	
				1	
				1	1
				1	
				1	
				1	
			0	7	2
			109	155	26

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			109	155	26
		<p>e. Petugas Kasir, mampu :</p> <p>1) Melayani proses pembayaran tamu sesuai dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit.</p> <p>2) Melayani tukar uang termasuk yang kecil/receh, sesuai dengan peraturan hotel yang berlaku.</p> <p>3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara cepat, tepat dan aman.</p> <p>f. Sekuriti :</p> <p>1) Petugas sekuriti hotel mampu menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama tinggal di hotel.</p> <p>g. Pimpinan :</p> <p>1) Pimpinan mampu menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.</p> <p>h. Olah Raga dan Rekreasi, mampu :</p> <p>1) Melayani permintaan tamu atas sarana olah raga dan rekreasi di area kerjanya.</p> <p>2) Menerangkan dasar-dasar olah raga atau rekreasi yang menjadi tanggung jawabnya.</p>		1	
				1	1
				1	
				1	1
			0	5	2
			109	160	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			109	160	28
		3) Menjaga keselamatan dan keamanan tamu yang sedang menggunakan sarana olah raga atau rekreasi ditempat tersebut.		1	
		4) Menghubung pelatih yang diinginkan tamu apabila diperlukan, dengan cepat dan tepat.			1
			0	1	1
			109	161	29

Ditetapkan di: J a k a r t a  
 Pada Tanggal: 25 Februari 1988.

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA

JOOP AVE

LAMPIRAN : V  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 Februari 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : RESORT (PANTAI/GUNUNG)  
 BINTANG : TIGA

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
I	<b>PHISIK.</b>				
1.	Lokasi dan lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindari pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat.		1	
2.	Taman.	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan. 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.	1	1	
3.	Tempat parkir.	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel. 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 (empat) kamar hotel. 2) Rambu-rambu lalu lintas/satu arah in-out.	1		1
			2	7	1



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			9	10	3
		j) Life saving equipment (ban & tali).	1		
		b. Hotel Pantai menyediakan fasilitas untuk satu olah raga air yang merupakan pilihan dari :	1		
		1) Berperahu/Boating;			
		2) Menyelam/Diving;			
		3) Berselancar/Surfing;			
		4) Ski air/Water Skiing.			
		- Hotel Gunung menyediakan fasilitas untuk satu olah raga gunung yang merupakan pilihan dari :	(1)		
		1) Mendaki gunung/hiking;			
		2) Menunggang kuda/Horse back riding;			
		3) Berburu/Hunting.			
		c. Hotel menyediakan 1 (satu) jenis sarana olah raga dan rekreasi lainnya merupakan pilihan dari :	1		
		1) Tennis;			
		2) Bowling;			
		3) Golf;			
		4) Fitness center;			
		5) Sauna;			
		6) Billiard/permainan yang dapat dilakukan didalam gedung ( <i>in-door sport</i> );			
		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.			
			3	0	0
			12	10	3

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			12	10	3
		<p>a. Keadaan gedung bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan sebagainya).</p> <p>b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan :</p> <p>1) Arus tamu.</p> <p>2) Arus karyawan</p> <p>3) Arus barang/produk hotel.</p> <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <p>1) Ruang lobby, atau</p> <p>2) Restoran, atau</p> <p>3) Kamar tidur, atau</p> <p>4) Function room.</p> <p>Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <p>1) Tranportasi mekanis/lift/elevator :</p> <p>a) Setiap bangunan dengan 4 lantai keatas harus dilengkapi dengan lift/elevator.</p> <p>b) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker.</p> <p>2) Utilitas :</p> <p>a) Air :</p> <p>- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No.01 Tahun 1975).</p> <p>- Tersedia air minimal 500 L/kamar/hari.</p> <p>- Tersedia instalasi air panas.</p>		1	
				1	
				1	
			1		
			5	5	0
			17	15	3

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			17	15	3
		b) Listrik : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977) lihat lampiran.</li> <li>- Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50 % dari kapasitas PLN.</li> </ul>	1		
		c) Tata Udara : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotel Pantai dengan pendingin/AC sentral atau unit.</li> <li>- Hotel Gunung dengan ventilasi udara yang baik atau sistem pemanas.</li> </ul>	1		
		d) Ruang Mekanik dan Workshop : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia ruang mekanik/workshop.</li> </ul>		1	
		3) Komunikasi :			
		a) Tersedia telepon 2 (dua) saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal, interlokal dan internasional.	1		
		b) Tersedia saluran telepon dalam ( <i>house phone</i> ), dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar.	1		
		c) Tersedia PABX.		1	
			5	2	0
			22	17	3

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			22	17	3
		d) Tersedia : - Sentral Video/TV - Sentral radio dan musik pengiring. - Sentral paging sistem termasuk carcall.	1	1	
		4) Pencegahan Bahaya Kebakaran : a) Tersedia : - Alat deteksi dini (asap/panas) disetiap ruangan. - Alat pencegahan pemadam kebakaran di kamar tamu, ruangan umum dan ruangan-ruangan lainnya yang terdiri dari : * Fire Extinguisher * Fire Hydrant * Springkler System - Alat kontrol lokasi kebakaran.	1		
		b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di setiap koridor.		1	
		c) Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda-tanda yang jelas.	1		
		d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api.			1
		5) Keamanan : Tersedia ruang jaga minimal 1 (satu) buah terletak di depan.	1		
			5	6	1
			27	23	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			27	23	4
		6) Pembuangan Limbah :			
		a) Tersedia tempat penampungan sampah yang tertutup, sebelum diangkut ke tempat pembuangan.	1		
		b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga/disemprot dengan desinfectane.		1	
		c) Tersedia saluran pembuangan air kotor/air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku (lihat lampiran).	1		
6.	Kamar Tamu.	a) Jumlah kamar minimal : Kamar Standard 30 buah termasuk 2 kamar suite. Semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.	1		
		b) Luas minimal : Kamar Standard : 24 m <sup>2</sup> Kamar suite : 48 m <sup>2</sup>		1	
		c) Tinggi kamar minimal : 2,60 m.		1	
		d) Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 dB).		1	
		e) Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock, peeping tom dan safety chain.	1		
		f) Seluruh lantai dilapisi karpet (hotel gunung) atau lantai ubin/teraso/marmer/kayu (hotel pantai).		1	
			4	6	0
			31	29	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			31	29	4
		g. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.		1	
		h. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.	1		
		i. Sebagian interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.		1	
		j. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak disetiap kamar dan 1 (satu) dikamar mandi ( <i>type socket</i> ) khusus untuk alat cukur.		1	
		k. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.	1		
		l. Tersedia instalasi air panas dan air dingin.		1	
		m. Perlengkapan Kamar Tidur :			
		1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard :			
		- Ukuran tempat tidur 1 orang : 190 x 100 cm		1	
		- Ukuran tempat tidur 2 orang : 190 x 160 cm.		1	
		- Perlengkapan setiap tempat tidur :			
		a) Kasur pegas ( <i>spring mattress</i> ) atau kasur busa ( <i>latek</i> ) yang tidak mudah gembos.	1		
		b) Satu bantal perorang dengan extra 1 (satu) buah.	1		
		c) Sprei 2 (dua) helai	1		
		d) Selimut 1 (satu) buah per bed.	1		
			6	6	0
			37	35	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			37	35	4
		<p>e) Bed cover 1 (satu) buah per bed.</p> <p>f) Bed pad (alas tempat tidur di bawah spre)1 (satu) buah per bed.</p> <p>g) Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis bantal, atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu, polyester fiber).</p> <p>2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.</p> <p>3) Meja kecil disamping tempat tidur dengan lampu lux.</p> <p>4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya.</p> <p>5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa (<i>arm chair</i>).</p> <p>6) Rak koper</p> <p>7) Keranjang sampah</p> <p>8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah dimasukkan 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 dan ballpoint (<i>Stationary kit</i>).</p> <p>11) Sebuah tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb sign</i>) atau tanda dari lampu.</p> <p>12) Sebuah kaca rias panjang (<i>full length mirror</i>) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai.</p>	1	1	1
			5	8	1
			42	43	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			42	43	5
		13) Daftar cucian ( <i>laundry/dry cleaning</i> ).		1	
		14) Kartu pesan makan pagi ( <i>door knob menu</i> ).		1	
		15) Daftar makanan minuman ( <i>room service menu</i> ) dengan harganya.	1		
		16) Lilin dengan standardnya dan korek api.		1	
		17) Petunjuk pelayanan hotel ( <i>service Directory</i> ).	1		
		18) Alat pembersih sepatu ( <i>shoes cleaning cloth</i> ).		1	
		19) Sewing Kit.		1	
		20) Asbak 2(dua) buah dan korek api.	1		
		21) Saluran program musik hotel dan program radio umum.	1		
		22) Sebuah televisi (program TV/ Video)		1	
		23) Saluran Telepon untuk keperluan Intern/Extern.	1		
		24) Telephone directory.	1		
		25) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris).	1		
		26) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan).			1
		27) Sandal.			1
		28) Petunjuk acara dan obyek-obyek wisata setempat yang berlaku saat ini.		1	
		p. Perlengkapan kamar mandi :			
		1) Bathtub anti slip, shower, grabbar & tempat sabun.	1		
			8	7	2
			50	50	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			50	50	7
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.	1		
		3) WC.	1		
		4) Tirai Shower/tirai mandi.		1	
		5) Tempat sampah.	1		
		6) Asbak.	1		
		7) Pelbagai jenis handuk sekurang-kurangnya 3 (tiga) macam ( <i>face, hand</i> dan <i>bath Towel</i> ) masing-masing dua buah.	1		
		8) Gantungan Handuk/Towel holder.		1	
		9) Kertas WC dengan tempatnya.	1		
		10) Sabun Mandi.	1		
		11) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi.	1		
		12) Bath mat.		1	
		13) Lilin dengan standarnya korek api.		1	
		14) Sanitary bag.	1		
		15) Shower cap.		1	
7.	Ruang Makan.	a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m <sup>2</sup> per tempat duduk.		1	
		b. Tinggi Restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m).			1
		c. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan ke luar yang berbeda/dipisahkan (satu arah).		1	
		d. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.	1		
			10	7	1
			60	57	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			60	57	8
		e. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita (WC, urinoir dan kamar mandi).		1	
		f. Peralatan dan perlengkapan minimal:			
		1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		2) Pisau desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		3) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		4) Sendok sop dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		5) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		6) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		7) Garpu desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		8) Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		9) Meja dilengkapi dengan place mate.		1	
		10) Gelas minum putih bening ( <i>water goblet</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		11) Meja dilengkapi dengan asbak , tempat garam dan merica.	1		
		12) Tersedia meja bantu ( <i>side stand</i> ) untuk peralatan pelayanan.		1	
		13) Lodor( <i>platter</i> ) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi.		1	
			8	6	0
			68	63	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			68	63	8
		14) Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (delapan) kursi.		1	
		15) Tempat untuk gula /selai.		1	
		16) Tersedia daftar makanan dan daftar minum dan harganya.	1		
		17) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		18) Piring desert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		19) Piring sop dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		20) Pisin dengan jumlah setengah kali jumlah kursi.	1		
		21) Cangkir ( <i>cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		22) Cangkir untuk konsome ( <i>consome cup</i> ).		1	
		23) Water pitcher dengan jumlah satu untuk setiap 8 kursi.		1	
		24) Soup toureen dengan jumlah satu untuk setiap 4 kursi.		1	
		25) Sauce boats dengan jumlah satu untuk setiap 4 kursi.		1	
8.	Bar.	a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran.	1		
		b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m <sup>2</sup> per tempat duduk.		1	
		c. Lebar ruang kerja bar tender minimal 1 m.			1
		d. Untuk ruangan bar yang tertutup harus dilengkapi dengan AC dan ventilasi dengan temperatur ruangan 24°C dan kelembaban relatif 60%.		1	
			7	8	1
			75	71	9



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			84	80	9
9.	Function room.	1) Bak cucian/wastafel dengan dua buah keran air panas dingin. 2) Saluran pembuangan air. g. Tersedia daftar minuman ( <i>beverage/bar list</i> ) dan daftar harganya.	1 1 1		
10.	Area publik.	a. Hotel menyediakan function room minimal satu buah dengan pintu masuk terpisah dari lobby dengan kapasitas minimal dua setengah kali jumlah kamar.		1	
		b. Function room yang tidak terletak pada satu lantai dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.			1
		c. Tersedia pre function room.			1
10.1	Lobby.	a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 30 m <sup>2</sup> .	1		
		b. Tersedia: 1) Kursi sofa ( <i>easy chair</i> ) dengan mejanya. 2) Peta kota dan propinsi.		1 1	
		c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.	1		
		d. Penerangan minimal 150 lux.		1	
		e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel.		1	
10.2	Lounge.	Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi.		1	
10.3	Telepon umum.	a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby :	1		
		1) Telepon umum untuk hubungan ke luar minimal 1 (satu) pesawat ( <i>extern</i> ).	1		
			7	6	2
			91	86	11

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			91	86	11
10.4	Toilet umum.	<p>2) Telepon umum untuk hubungan di dalam hotel minimal 1 (satu) pesawat intern.</p> <p>b. Masing-masing pesawat telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon</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"> <li>- Urinoir 2 (dua) buah.</li> <li>- WC 1 (satu) buah.</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias.</li> <li>- Alat pengering tangan.</li> <li>- Asbak.</li> <li>- Kertas WC dengan tempatnya.</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> <p>Toilet untuk wanita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WC 2 (dua) buah</li> <li>- Kertas WC dan tempatnya</li> <li>- Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Asbak</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul>	1		1
10.5	Koridor.	<p>a. Lebar koridor minimal 1,6 m.</p> <p>b. Tersedia stop kontak untuk minimal setiap 12 m.</p> <p>c. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berhadapan.</p> <p>d. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.</p>		1	
			3	5	1
			94	91	12

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			94	91	12
10.6	Ruangan yang disewakan.	<p>e. Tingkat kebisingan 40 db.</p> <p>Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain di luar kegiatan utama hotel sesuai dengan defnisi hotel minimal 3 (tiga) ruangan untuk kegiatan yang berbeda.</p> <p>a. Drugstore.  b. Bank/money changer.  c. Travel Agent (Biro Perjalanan).  d. Airline Agent.  e. Souvenir Shop.  f. Perkantoran.  g. Butik dan salon kecantikan.</p>		1	1
10.7	Poliklinik.	<p>a. Tersedia ruang poliklinik yang memenuhi persyaratan Departemen Kesehatan.</p> <p>b. Peralatan minimal sesuai dengan peraturan.</p> <p>c. Tersedia perlengkapan untuk menanggulangi keadaan darurat.</p> <p>d. Tersedia Paramedis.</p>		1	1
11.	Dapur.	<p>a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40 % dari luas restoran.</p> <p>b. Ruang dapur terdiri atas :</p> <p>1) Ruang persiapan &amp; Ruang pengolahan.  2) Ruang penyimpanan bahan makanan.  3) Ruang administrasi/chef.  4) Ruang pencucian dan penyimpanan peralatan/perlengkapan.  5) Ruang tempat penyimpanan bahan bakar gas/elpiji untuk dapur.</p>		1	1
			0	6	2
			94	97	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			94	97	14
		c. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi saluran pembuangan air dan saringan.	1		
		d. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit.	1		
		e. Tata udara diatur dengan ventilasi udara yang ditutup dengan kawat ( <i>wire netting</i> ).	1		
		f. Penerangan dapur minimal 200 lux.	1		
		g. Tersedia :			
		1) Alat pemadam kebakaran ( <i>dry chemical</i> ).	1		
		2) PPPK/P3K.	1		
		h. Tersedia cerobong dan saluran asap ( <i>kitchen hood</i> ) dilengkapi dengan grease filter (saringan lunak).	1		
		i. Peralatan/perlengkapan dapur minimal:			
		1) Almari es	1		
		- Reach in.			
		2) Tungku (listrik, gas).	1		
		3) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan ( <i>dishwashing unit</i> ).	1		
		4) Satu buah alat timbangan bahan.		1	
		5) Alat perlengkapan lainnya.		1	
		- Grill/pangangan.			
		- Hot Cupboard.			
		- Coffee machine.			
		- Depp fat fryer.			
		- Bain Marie.			
		- Chopping block.			
		j. Tersedia ruangan khusus untuk room service :			
			10	2	0
			104	99	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			104	99	14
		1) Letak berdekatan dengan dapur induk, service bar, akses ke kamar ( <i>service elevator</i> ) tempat penyimpanan alat penyajian makanan. 2) Fasilitas minimal : - Pesawat telepon. - Rak kamar tamu. - Kereta dorong untuk penyajian makanan/minuman ( <i>room service trolley</i> ). - Room service menu dan harganya. - Alat penutup makanan.		1	
12.	Area Administrasi.				
12.1	Front Office.	a. Tersedia : 1) Tempat penerimaan tamu dan penerangan. 2) Tempat kasir dan ruang penitipan barang berharga ( <i>safety deposit room</i> ). 3) Ruang penitipan barang tamu ( <i>luggage room</i> ). 4) Ruang Pimpinan Front Office. 5) Ruangan operator telepon. b. Peralatan/perlengkapan : 1) Room Rack/drawers. 2) Mail rack. 3) Rak pemesanan kamar hotel. 4) Mesin kas register. 5) Safety deposit box yang terpisah untuk kamar tamu. 6) Kereta dorong/baggage cart.	1 1 1 1 1	1 1 1 1 1	
12.2	Kantor Pengelolaan Hotel.	a. Tersedia Kantor Pimpinan :		1	
			6	11	0
			110	110	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			110	110	14
13.	Area Tata Graha.	1) GM Office (Pimpinann Hotel). 2) F&B Office (Pimpinan Restoran & Bar). 3) Accounting Office/keuangan. 4) Personal office.	1 1 1 1		
13.1	Uniform room.	Tersedia uniform room yang dileng- kapi dengan rak untuk penyimpanan pakaian seragam.		1	
13.2	Ruang lena.	a. Tersedia ruang lena dengan luas minimal 30 m <sup>2</sup> . b. Tersedia rak/almari tempat penyim- panan lena.	1	1	
13.3	Ruang jahit menjahit.	Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karya- wan lengkap dengan peralatannya.			1
13.4	Room boy station.	a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu ( <i>room boy station</i> ) minimal satu buah untuk setiap 15 kamar. Bagi hotel bertingkat tiap floor mini- mal tersedia satu room boy station. b. Peralatan/perlengkapan minimal : 1) Kereta dorong room boy. 2) Meja strika dan strika. 3) Tempat tidur cadangan, ter- masuk untuk bayi ( <i>baby crib</i> ).		1   1 1 1	
13.5	Area lost found.	Tersedia area lost dan found dengan luas minimal 10 m <sup>2</sup> dilengkapi dengan rak almari terkunci.			1
14.	Ruang binatu.	a. Ruang binatu ( <i>laundry &amp; dry clean- ing</i> ) mempunyai luas minimal 40 m <sup>2</sup> .		1	
			5	7	2
			115	117	16

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			115	117	16
15.	Area dan ruang operasional.	b. Tata udara diatur dengan ventilasi an 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 pemberi tanda.		1 1 1	1
15.1	Gudang.	a. Tersedia gudang bahan makanan dan minuman. b. Tersedia gudang untuk engineering.	1 1		
15.2	Ruang penerimaan barang/bahan.	a. Tersedia ruang penerimaan bahan/ barang keperluan hotel. b. Kantor penerimaan barang. c. Timbangan. d. Instalasi air dan saluran pembuangan.	1 1	1	
15.3	Ruang karyawan.	a. Ruang karyawan terdiri atas : 1) Ruang locker dan kamar mandi /WC yang terpisah untuk pria dan wanita. <u>Peralatan :</u> - Locker individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan yang membutuhkan (satu locker untuk satu orang untuk tingkat supervisor ke bawah).	1	1	
			5	7	1
			120	124	17

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			120	124	17
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kamar mandi/shower dan WC yang terpisah untuk pria dan wanita.</li> <li>- Sistem tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.</li> <li>- Tersedia kaca rias/full length mirror.</li> </ul>		1	
		2) Ruang makan karyawan yang letaknya berdekatan dengan dapur karyawan.	1		
		3) Ruang untuk ibadat.			1
II.	<u>OPERASIONAL/ MANAGEMENT.</u>				
1.	Organisasi.	a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang menyeluruh dan untuk tiap-tiap Department dan dapat dilihat oleh seluruh staf dan karyawan.	1		
		b. Tersedia uraian tugas ( <i>job description</i> ) tertulis untuk setiap tingkat jabatan.		1	
		c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel ( <i>manual</i> ) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman.			1
2.	Tenaga kerja.	a. Perbandingan jumlah kamar terhadap jumlah tenaga kerja minimal 1 : 1,6.		1	
		b. Pendidikan, latihan dan pengalaman kerja minimal :		1	
		1) Pimpinan hotel/wakil pimpinan.		1	
		- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.			
			3	6	2
			123	130	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			123	130	19
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengalaman kerja minimal 6 (enam) tahun dalam posisi Kepala Bagian/Departmen Head.</li> </ul>			
		<p>2) Kepala Bagian/Department Head Front Office, House Keeping dan Food &amp; Beverage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 3 (tiga) termasuk 1 (satu) tahun dalam posisi penyelia (<i>supervisory level</i>).</li> </ul>		1	
		<p>3) Kepala Bagian Pengolahan Makanan. (<i>Chef Cook</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 5 (lima) tahun termasuk 3 (tiga) tahun sebagai chef de partie.</li> </ul>		1	
		<p>4) Kepala Bagian Accounting :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan Akademi/sejenis.</li> <li>- Pengalaman kerja 3(tiga) tahun termasuk 1 (satu) tahun dalam jabatan penyelia.</li> </ul>		1	
		<p>5) Kepala Bagian Teknik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA ditambah pengalaman kerja 3 (tiga) tahun atau</li> <li>- Sarjana Muda Teknik ditambah pengalaman kerja 2 (dua) tahun.</li> </ul>		1	
			0	4	0
			123	134	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			123	134	19
		c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu ( <i>guest contact area</i> ) mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris.		1	
		d. Seluruh karyawan berpakaian seragam kecuali karyawan administratif.		1	
		e. Kesehatan Karyawan :			
		1) Dalam 1(satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1(satu) kali.	1		
		2) Karyawan pengolahan makanan ( <i>food handler</i> ) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa penyakit ( <i>carier</i> ).	1		
		f. Hotel mempunyai program pengembangan karyawan ( <i>man power development</i> ) tertulis.			1
3.	Front Office.	a. Front desk bertugas 24 jam.	1		
		b. Tersedia Pelayanan :			
		1) Penerangan/titip pesan/surat dan penjualan benda-benda pos.		1	
		2) Penitipan barang berharga.		1	
		3) Penitipan koper.		1	
		4) Pemesanan kamar hotel.		1	
		5) Penanganan keluhan tamu.		1	
		6) Telex/Telepon/telegram.		1	
		7) Pembayaran rekening hotel/ penukaran mata uang asing.		1	
		8) Pesan dan kofirmasi tiket angkutan.			1
			3	9	2
			126	143	21



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			129	148	24
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Makanan Indonesia</li> <li>- Makanan Asing</li> <li>- Minuman tanpa alkohol</li> <li>- Minuman beralkohol.</li> </ul> <p>3) Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas, makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin.</p> <p>4) Restoran menyajikan makanan dengan 2 (dua) jenis pelayanan diantara jenis-jenis tersebut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siap di meja makan.</li> <li>- Siap di piring (<i>Ready Plate Service</i>).</li> <li>- Siap di meja prasmanan (<i>buffet service</i>)</li> </ul> <p>5) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan (<i>Ala Carte</i>).</p> <p>6) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral/TV-Video sentral dan program kesenian Indonesia.</p> <p>7) Ruang, alat, meubleair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.</p> <p>8) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taplak meja</li> <li>- Asbak</li> <li>- Tempat garam &amp; merica dengan isinya</li> </ul>	1	1 1 1 1  1  1  1	1
			1	8	1
			130	156	25

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			130	156	25
		- Peralatan makan dan minum standard (serbet makan, gelas minum, pisau/sendok dan garpu).			
		9) Lampu yang dipakai harus lampu pijar.			1
		b. Bar :			
		1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam.	1		
		2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan : - Minuman tanpa alkohol - Minuman alkohol - Minuman campuran.		1	
		3) Tersedia hiburan berupa : - Musik dari saluran sentral.			1
		4) Ruang alat meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari : tidak ada kotoran /sampah/sarang laba-laba/debu /tanaman segar/alat meubelair dengan dekorasi utuh dan kuat /stabil.		1	
		5) Lampu yang dipakai lampu pijar			1
		c. Room Service :			
		1) Hotel menyediakan pelayanan kamar ( <i>room service</i> ) selama 16 jam.	1		
		2) Room Service minimal melayani penghidangan-hidangan : - Makanan Indonesia. - Makanan Asing. - Minuman tanpa alkohol. - Minuman Alkohol.	1	1 1 1	
			3	5	3
			133	161	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			133	161	28
6.	Laundry & Dry Cleaning.	3) Penyajian makanan/minuman harus dalam keadaan tertutup. a. Pelayanan laundry setiap hari dengan jenis pelayanan selesai 1 hari. b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel.		1	
7.	Receiving area.	Receiving area dalam keadaan bersih dan memenuhi standard sanitasi.		1	
8.	Store Room.	Store room (gudang-gudang) memenuhi standard kebersihan, keselamatan dan keamanan.		1	
9.	Ruang Engineering.	a. Ruangan dalam keadaan bersih. b. Setiap peralatan/mesin-mesin yang dapat membahayakan manusia harus dilengkapi dengan petunjuk keselamatan kerja dan alat pengaman. c. Tersedia regu pemadam kebakaran yang terlatih dengan mengenakan tanda khusus yang jelas dan pedoman pemadam dan pencegahan bahaya kebakaran yang siaga dalam 24 jam.	1	1	
10.	Ruang karyawan.	a. Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih dan memenuhi standard sanitasi. b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi/WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai. c. Ruang makan dalam keadaan bersih.		1	
11.	Security.	Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam.	1		
			2	10	0
			135	171	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	171	28
12.	Poliklinik.	a. Poloklinik melayani : - Pemeriksaan dan pengobatan.		1	
		b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan Departemen Kesehatan yang berlaku.		1	
13.	Olah raga dan Rekreasi.	a. Kolam Renang : 1) Lantai disekitar kolam tidak licin. 2) Tersedia kursi malas dibuat dari bahan yang anti karat. 3) Tersedia pelayanan makanan dan minuman.		1	
		b. Sarana Olah Raga dan Rekreasi lainnya : 1) Tersedia petugas yang melayani tamu yang akan menggunakan sarana olahraga/rekreasi tersebut. 2) Peralatan berfungsi sesuai dengan jenis olah raga 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.		1	
				1	
				1	
				1	
III.	<b>PELAYANAN.</b>				
1.	Keramah Tamahan Indonesia.	a. Pimpinan dan Karyawan Hotel : 1) Bersikap ramah, sopan dan menunjukkan kerelaan untuk melayani tamu.		1	
			0	10	0
			135	181	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	181	28
		2) Berpakaian seragam hotel yang rapi dan serasi menurut kepribadian Indonesia agar mudah dikenal tamu, khususnya untuk karyawan langsung berhubungan dengan tamu. 3) Memberikan salam/greeting setiap berjumpa dengan tamu diseluruh area hotel. - 4) Penampilan diri rapi dan menarik.		1	
		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.		1	
		2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut.		1	
		3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba di kamarnya.		1	
		4) Selalu mengucapkan selamat makan/minum untuk setiap penyajian makanan/minuman.		1	
		5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan.		1	
		6) Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menjawab dengan menyebutkan identitasnya/area kerjanya.		1	
		7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut.		1	
			0	10	0
			135	191	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	191	28
2.	Kemahiran di Bidanganya dan Waktu Pelayanan.	<p>8) Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.</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 telah ditetapkan.</p> <p>5) Mampu menerima/menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Petugas Hotel di Terminal Transpor Umum. (<i>Dispatcher</i>), mampu :</p> <p>1) Menawarkan setiap jenis kamar dengan tarifnya secara tepat dan memberikan konfirmasi tertulis apabila diperlukan.</p> <p>2) Menghubungi hotel dengan cepat melalui sarana komunikasi apabila diperlukan.</p> <p>3) Menyediakan pengangkutan lain ke hotel apabila diperlukan.</p>		1	
				1	
				1	
				1	
					1
					1
			0	6	3
			135	197	31

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	197	31
		4) Memperoleh tamu tanpa unsur paksaan.			1
		c. Petugas Hotel di Pintu Masuk Utama Hotel ( <i>Door man</i> ), mampu :			
		1) Menyambut dan membuka pintu kendaraan tamu yang datang serta sebaliknya apabila tamu akan berangkat.		1	
		2) Mengusahakan kendaraan apabila diperlukan.			1
		3) Mengatur kendaraan tamu.		1	
		d. Petugas Pembawa Koper/Barang Bawaan Tamu ( <i>Bell Boy</i> ), mampu :			
		1) Mengantarkan tamu ketempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan pada saat akan berangkat.		1	
		2) Membawa koper/barang bawaan tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan.		1	
		3) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar, termasuk kamar mandi.		1	
		4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.			1
		e. Atasan BellBoy ( <i>Bell Captain</i> ), mampu :			
		1) Melaksanakan tugas Bell Boy apabila diperlukan.			1
		2) Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta, antara lain tiket angkutan/pertunjukan, perjalanan ( <i>Tour</i> ).		1	
		3) Memanggilkan pengemudi mobil yang diinginkan tamu.		1	
			0	7	4
			135	204	35

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	204	35
		f. Petugas Penerima Tamu. ( <i>Receptionist</i> ), mampu :			
		1) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit.		1	
		2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu.		1	
		3) Mengingat/menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel terutama tamu penting ( <i>VIP</i> ).			1
		g. Petugas Informasi ( <i>Information Clerk</i> ) mampu :			
		1) Memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktivitas Pariwisata serta usaha ( <i>business</i> di dalam kota).		1	
		2) Memberikan pelayanan atas surat/telegram/telex/sejenisnya dari atau untuk tamu hotel.		1	
		3) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat.		1	
		4) Memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi ( <i>paging</i> ).			1
		h. Kasir ( <i>Front Office Cashier</i> ), mampu :			
		1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang telah ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit.		1	
			0	6	2
			135	210	37

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	210	37
		2) Melayani tukar uang, dari/ke mata uang asing dan uang kecil/receh. 3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku, cepat, tepat dan aman. i. Petugas Penerima Pesanan Kamar. ( <i>Reservation Clerk</i> ), mampu : 1) Menerima pesanan kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat untuk berbagai-bagai cara/sumber pesanan (surat/telegram/telex/telepon/langsung). 2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila pesanan tidak dapat dipenuhi. j. Operator Telepon, mampu : 1) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomer kamarnya secara cepat apabila diperlukan. 2) Memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomer-nomer telepon yang dianggap penting (rumah sakit, kadin, dll.) apabila tamu menghendaki. 3) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari, ( <i>morning/wake up call</i> ) dengan tepat.		1  1  1  1  1	
			0	6	1
			135	216	38

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	216	38
		<p>k. Petugas Kamar (<i>Room Boy</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengingat nama tamu yang sedang tinggal di kamar pada daerah kerjanya.</li> <li>2) Membersihkan/membersihkan kamar (termasuk kamar mandi) dalam waktu 60 menit.</li> <li>3) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain tambahan handuk, permintaan kitab suci, dll, dengan cepat dan tepat.</li> </ol> <p>l. Petugas Pelayanan Cuci (Valet), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cuci.</li> <li>2) Mengembalikan cuci tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel tanpa adanya kerusakan atau kehilangan atau kekurangan atas jumlah jenis fisik pakaian tamu.</li> <li>3) Melaksanakan permintaan tamu sesuai dengan jenis cuci, terutama Dry Cleaning.</li> <li>4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku.</li> </ol> <p>m. Pramusaji Pelayanan Kamar (<i>Room Service Order Taker dan Waiter</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan.</li> </ol>			
			0	6	2
			135	222	40

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	222	40
		2) Menerima setiap pesanan dan mengulanginya kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu/nomer kamar dan pesanannya.		1	
		3) Menyajikan pesanan yang diminta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan.		1	
		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.			1
		5) Segera mengambil peralatan makan/minum dari kamar apabila dikehendaki tamu.		1	
		n. Petugas Restoran, mampu :			
		1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan.		1	
		2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman.		1	
		3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan.		1	
		4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat.		1	
		5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan.			1
			0	7	2
			135	229	42

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	229	42
		6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan ke tamu di meja makan, antara lain mengganti asbak yang penuh, menuangkan minuman, mengambil alat yang jatuh, dll.		1	
		o. Petugas Bar, mampu:			
		1) Membuat/mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku.		1	
		2) Memberikan informasi lengkap tentang minuman yang tersedia dan fasilitas hotel.			1
		3) Menyajikan minuman sesuai dengan waktu yang diinformasikan.		1	
		p. Petugas sekuriti, mampu :			
		1) Menangani masalah/khusus sekuriti yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan kepada tamu lain.		1	
		2) Menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama berada di hotel.		1	
		q. Pimpinan, mampu :			
		1) Menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.		1	
		r. Petugas Olah Raga dan Rekreasi, mampu :			
		1) Melayani Permintaan tamu atas sarana olahraga dan rekreasi di area kerjanya.		1	
			0	7	1
			135	236	43

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			135	236	43
		2) Menerangkan dasar-dasar olah raga atau rekreasi yang menjadi tanggung jawabnya.		1	
		3) Menemani tamu dalam berolah raga sebagai teman/ lawan bermain ( <i>sparing partner</i> ) untuk olah raga yang dimainkan tidak perorangan.		1	
		4) Menjaga keselamatan dan keamanan tamu yang sedang menggunakan sarana olah raga atau rekreasi di tempat tersebut.		1	
		5) Menghubungi pelatih yang diinginkan tamu apabila diperlukan, dengan cepat dan tepat.		1	
			0	4	0
			135	240	43

Ditetapkan di : Jakarta  
 Pada Tanggal : 25 Februari 1988.

---

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA

**JOOP AVE**

LAMPIRAN : V  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 Februari 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : RESORT (PANTAI/GUNUNG)  
 BINTANG : E M P A T

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
1.	<b>PHISIK.</b>				
1.	Lokasi dan lingkungan.	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat.		1	
2.	Taman.	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan 2) Taman terpelihara, bersih dan rapi Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.	1		
3.	Tempat parkir.	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel : 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 (empat) kamar hotel.			1
			2	7	0

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			2	7	0
4.	Olah raga & rekreasi.	<p>a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak :</p> <p>1) Dewasa dan anak-anak dipisah atau digabung dilengkapi pengamanan.</p> <p>2) Fasilitas :</p> <p>a) Pool deck sekeliling kolam.</p> <p>b) Locker yang terpisah untuk pria &amp; wanita.</p> <p>c) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.</p> <p>d) Luas locker dan toilet umum masing-masing minimal 0,6 m<sup>2</sup>/kamar.</p> <p>e) Shower untuk pria dan wanita.</p> <p>f) Gudang peralatan bahan pembersih.</p> <p>g) Air dan perawatannya memenuhi persyaratan yang berlaku (Permenkes No.172 tahun 1977) lihat lampiran.</p> <p>h) Petunjuk yang jelas tentang keselamatan kolam renang/ dan adanya penjaga kolam renang.</p> <p>i) Tempat cuci kaki.</p>	1	1	1
			6	4	3
			8	11	3



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			12	19	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Panggung dan perlengkapannya dengan ruang ganti pakaian pemain yang terpisah untuk pria dan wanita.</li> <li>- Meja dan kursi dengan peralatannya.</li> <li>- Bar lengkap.</li> <li>- Tata lampu.</li> <li>- Tata udara, pendingin/AC menggunakan sistem sentral atau unit.</li> <li>- Ruang kedap suara, tingkat kebisingan 60 db.</li> <li>- Kamar mandi/WC yang terpisah untuk pria dan wanita.</li> </ul>		(1)	
				(1)	
				(1)	
				(1)	
		c. Hotel pantai menyediakan fasilitas untuk satu olah raga air yang merupakan pilihan dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Berperahu/boating.</li> <li>2) Menyelam/diving.</li> <li>3) Berselancar/surting.</li> <li>4) Ski air/water skiing.</li> </ul>	1		
		Hotel gunung menyediakan fasilitas untuk satu olah raga gunung yang merupakan pilihan dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Mendaki gunung/hiking.</li> <li>2) Menunggang kuda/horse back riding.</li> <li>3) Berburu/hunting.</li> </ul>	(1)		
		d. Hotel menyediakan 1 (satu) jenis sarana olah raga dan rekreasi lainnya dan merupakan pilihan dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tenis.</li> <li>2) Bowling.</li> <li>3) Golf.</li> </ul>	1		
			2	0	0
			14	19	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			14	19	4
5.	Bangunan.	<p>4) Fitness Center.  5) Sauna.  6) Billiard/permainan yang dapat dilakukan di dalam gedung (<i>indoor sport</i>)  7) Joging.  8) Area Permainan Anak (<i>Children Playground</i>)</p> <p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.</p> <p>a. Keadaan bangunan bersih terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan lain sebagainya)  b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan :</p> <p>1) Arus tamu.  2) Arus karyawan  3) Arus barang/produk hotel.</p> <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus bercermin dalam :</p> <p>1) Ruang lobby, atau  2) Restoran, atau  3) Kamar tidur, atau  4) Function Room.</p> <p>Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <p>1) Transportasi mekanis/lift/elevator :</p> <p>a) Setiap bangunan 4 lantai ke atas harus dilengkapi dengan lift/elevataor.  b) Lift tamu dipisahkan lift pelayanan.</p>	1	1	1
			2	5	0
			16	24	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			16	24	4
		c) Kapasitas setiap lift minimal 6 orang/beban 450 kg.		1	
		d) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker.	1		
		2) Utilitas :			
		a) Air :			
		- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No 01 Tahun 1975)	1		
		- Kapasitas air minimal 750 l/orang/hari.		1	
		- Tersedia instalasi air panas sentral.	1		
		b) Listrik:			
		- Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977) lihat lampiran.	1		
		- Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50 % dari kapasitas PLN.	1		
		c) Tata Udara :			
		- Hotel pantai dengan pendingin/AC sentral/unit.	1		
		- Hotel Gunung dengan ventilasi udara yang baik atau sistem pemanas.	(1)		
			6	2	0
			22	26	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			22	26	4
		<p>d) Ruang Mekanik dan Workshop :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia ruang mekanik/workshop.</li> </ul> <p>3) Komunikasi :</p> <p>a) Tersedia telepon 4 (empat) saluran dapat digunakan untuk sambungan lokal, interlokal dan internasional.</p> <p>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 (<i>house phone</i>) dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar.</p> <p>c) Tersedia PABX</p> <p>d) Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telex</li> <li>- Sentral Video/TV</li> <li>- Sentral radio dan musik pengiring</li> <li>- Sentral paging sistem termasuk carcall.</li> </ul> <p>4) Pencegahan bahaya kebakaran :</p> <p>a) Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat deteksi dini (<i>asap/panas</i>) di setiap ruangan.</li> </ul>	1	1	1
			6	3	0
			28	29	4

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			28	29	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat pencegah pe- madam kebakaran yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fire Extinguisher</li> <li>* Fire Hydrant</li> <li>* Springkler System</li> </ul> </li> <li>- Alat control lokasi kebakaran</li> </ul>	1		
		b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di- setiap koridor.		1	
		c) Tersedia pintu dan tangga darurat.	1		
		d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, ka- marnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api.			1
		5) Keamanan : Tersedia ruang jaga sesuai dengan pintu keluar masuk.		1	
		6) Pembuangan limbah : a) Tersedia tempat penam- pungan sampah sementara yang tertutup sebelum di- angkut ke tempat pem- buangan.	1		
		b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga/disemprot dengan desinfectane.		1	
		c) Tersedia saluran pem- buangan air kotor/air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perdagangan yang berlaku ( lihat lampiran).	1		
			7	3	1
			35	32	5



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			40	39	5
		j. Tersedia sekurang-kurangnya 1(satu) stop kontak disetiap kamar dan 1 (satu) stop kontak di kamar mandi ( <i>type socket</i> ) khusus untuk alat cukur.		1	
		k. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.	1		
		l. Tersedia instalasi air panas dan air dingin.	1		
		m. Perlengkapan Kamar Tidur :			
		1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk 1 (satu) orang atau untuk 2 (dua) orang sesuai dengan ukuran kamar standard.			
		- Ukuran tempat tidur 1 orang: 200 x 100 cm.		1	
		- Ukuran tempat tidur 2 orang: 200 x 160 cm.		1	
		- Perlengkapan setiap tempat tidur :			
		a) Kasur pegas ( <i>spring mattress</i> ) atau kasur busa ( <i>latek</i> ) yang tidak mudah gembos.	1		
		b) Satu bantal dengan sarungnya per orang dengan extra 1 buah.	1		
		c) Sprei 3 (tiga) helai satunya untuk penutup selimut ( <i>top sheet</i> ).	1		
		d) Selimut 1 (satu) buah per bed.	1		
		e) Bed cover 1 (satu) buah per bed.		1	
		f) Bad pad (alas tempat tidur di bawah spre) 1 buah per bed.		1	
			6	5	0
			46	44	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			46	44	5
		g) Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu, poly ester fiber)			1
		2) Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.	1		
		3) Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 30 lux.		1	
		4) Meja dengan kaca rias dan kursinya.	1		
		5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa ( <i>arm chair</i> ).		1	
		6) Rak Koper.		1	
		7) Keranjang sampah.	1		
		8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah dimasukkan Kantong steril.	1		
		9) Kantong tempat cucian dua buah.		1	
		10) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat, blanko telegram postcard dan ballpoint ( <i>stationary kit</i> ).		1	
		11) Sebuah tanda dilarang mengganggu ( <i>don't disturb sign</i> ) atau tanda dari lampu.		1	
		12) Sebuah kaca rias panjang ( <i>full length mirror</i> ) ukuran 1,60 cm, terletak 10 cm, dari dasar lantai.	1		
		13) Daftar cucian ( <i>Laundry/Dry Cleaning</i> )	1		
		14) Kartu pesan makan pagi ( <i>door knob menu</i> )		1	
			6	7	1
			52	51	6

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			52	51	6
		15) Daftar makanan-minuman ( <i>room service menu</i> ).	1		
		16) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus.		.1	
		17) Petunjuk pelayanan hotel ( <i>service directory</i> ).	1		
		18) Kain pembersih sepatu ( <i>shoes cleaning cloth</i> ).		1	
		19) Sewing kit.		1	
		20) Asbak 2 buah dan korek.	1		
		21) Saluran program musik hotel dan program radio umum.	1		
		22) Sebuah televisi (program TV/ Video)	1		
		23) Sebuah almari es yang dilengkapi dengan berbagai macam minuman.		1	
		24) Saluran telepon untuk keperluan intern dan extern.	1		
		25) Telephone Directory.	1		
		26) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris).	1		
		27) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan).			1
		28) Sandal.		1	
		29) Petunjuk acara dan obyek-obyek wisata setempat yang berlaku saat ini.		1	
		o. Perlengkapan kamar mandi :			
		1) Bathub anti slip, shower, grabbar dan tempat sabun.	1		
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.	1		
			10	6	1
			62	57	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			62	57	7
		3) WC dan bidet untuk kamar suite.	1		
		4) Tirai shower/tirai kamar mandi.		1	
		5) Tempat sampah.	1		
		6) Asbak dan korek api.	1		
		7) Telepon paralel dengan kamar tidur.		1	
		8) Pelbagai jenis handuk sekurang-kurangnya 3 macam ( <i>face, hand, bath towel</i> ) masing-masing 2 buah. Khusus untuk Hotel Pantai ditambah dengan handuk lebar ( <i>beach towel</i> ).	1		
		9) Gantungan handuk/towel holder.		1	
		10) Kertas WC dengan tempatnya.	1		
		11) Sabun mandi cair ( <i>foam bath</i> ) dan sabun mandi padat.	1		
		12) Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi.		1	
		13) Bath mat.	1		
		14) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus.		1	
		15) Sanitari Bag.	1		
		16) Shower cap.		1	
7.	Ruang Makan.	a. Hotel menyediakan restoran minimal 2 buah yang berbeda jenisnya, salah satunya Coffee shop.	1		
		b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m <sup>2</sup> per tempat duduk.		1	
		c. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m).		1	
			9	8	0
			71	65	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			71	65	7
		d. Letak restoran berhubungan langsung dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah).		1	
		e. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengaturan udara.	1		
		f. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita (WC, urinoir dan kamar mandi).		1	
		g. Peralatan dan perlengkapan minimal :			
		1) Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		2) Pisau ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		3) Pisau dan garpu dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		4) Sendok soup ( <i>soup spoon</i> ) dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		5) Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		6) Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		7) Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		8) Garpu ikan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		9) Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		10) Meja dilengkapi dengan place mate.		1	
		11) Gelas minum putih bening ( <i>water goblet</i> ), gelas anggur dan gelas juice, dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
			8	6	0
			79	71	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			79	71	7
		12) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.	1		
		13) Tersedia meja bantu ( <i>side-stand</i> ) untuk peralatan pelayanan.		1	
		14) Lodor ( <i>platter</i> ) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi.		1	
		15) Teko teh/kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (delapan) kursi.		1	
		16) Tempat untuk gula /selai.		1	
		17) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya.	1		
		18) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		19) Piring Dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		20) Piring soup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		21) Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		22) Cangkir ( <i>Cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		23) Cangkir untuk consome ( <i>Consome Cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		24) Water pitcher dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi.	1		
		25) Soup toureen dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi.		1	
		26) Vegetable Bowl dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 kursi.		1	
		27) Rechaud dengan jumlah 1 buah untuk setiap 4 buah kursi.		1	
			8	8	0
			87	79	7





No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			101	99	7
10.	Area publik.				
10.1	Lobby.	<p>a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 100 m<sup>2</sup>.</p> <p>b. Tersedia :</p> <p>1) Kursi sofa (<i>easy chair</i>) dengan mejanya.</p> <p>2) Meja/counter Bell Captain.</p> <p>3) Meja/counter guest relation officer.</p> <p>4) Peta kota dan propinsi.</p> <p>c. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi udara.</p> <p>d. Penerangan minimal 150 lux.</p> <p>e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel.</p>	1		
			1	1	
				1	
			1		
				1	
				1	
10.2	Lounge.	Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi sofa.	1		
10.3	Telepon umum.	<p>a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby</p> <p>1) Telepon umum untuk hubungan keluar minimal 2 (dua) buah pesawat (<i>extern</i>).</p> <p>2) Telepon umum untuk hubungan di dalam hotel minimal 2 (dua) pesawat (<i>intern</i>).</p> <p>b. Masing-masing pesawat telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon.</p> <p>c. Antara 2 (dua) pesawat telepon dipisah dengan penyekat.</p>	1		
			1		
				1	
10.4	Toilet umum.	Hotel menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal :	1		
			8	7	0
			109	106	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			109	106	7
		<p>Toilet untuk pria :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Urinoir 4 (empat) buah</li> <li>- WC 2 (dua) buah</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias.</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Asbak</li> <li>- Kertas WC dengan tempatnya</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> <p>Toilet untuk wanita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WC 3 (tiga) buah</li> <li>- Kertas WC dan tempatnya</li> <li>- Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias.</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun &amp; kaca rias</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul>		1	
10.5	Koridor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lebar koridor minimal 1,8 m</li> <li>b. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.</li> <li>c. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu yang berhadapan.</li> <li>d. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi</li> <li>e. Tingkat kebisingan 40 dB.</li> </ul>	1	1	
10.6	Ruangan yang disewakan.	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Drugstore</li> <li>b. Bank/money changer</li> <li>c. Travel Agent (Biro perjalanan)</li> <li>d. Air line agent.</li> <li>e. Souvenir shop</li> <li>f. Perkantoran</li> <li>g. Butik dan kecantikan.</li> </ul>		1	
			2	5	0
			111	111	7



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			118	116	7
		h. Tersedia cerobong dan saluran asap ( <i>kitchen hood</i> ) dilengkapi dengan grease filter (saringan lunak).	1		
		i. Peralatan/perlengkapan dapur minimal :			
		1) Almari es :			
		- Reach in	1		
		- Walk in dengan sistim pengaman dari dalam dan dari luar.	1		
		2) Meja persiapan dengan stainless steel dengan peralatan pisau.	1		
		3) Tungku (listrik, gas).	1		
		4) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan ( <i>Dish washing unit</i> )	1		
		5) Satu buah alat timbangan bahan.		1	
		6) Alat perlengkapan lainnya :			
		- Grill/panggang		1	
		- Oven		1	
		- Hot cupboard		1	
		- Chopping block		1	
		- Coffee machine		1	
		- Tilting frying fan		1	
		- Deep fat fryer		1	
		- Bain marie		1	
		- Combination machine		1	
		- Marble table.		1	
		j. Tersedia ruangan khusus untuk room service.			
		1) Letak berdekatan dengan dapur induk, service bar, akses ke kamar ( <i>service elevator</i> ) tempat penyimpanan alat dan penyajian makanan.		1	
			6	12	0
			124	128	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			124	128	7
		2) Fasilitas minimal :			
		- Pesawat telepon (minimal 2 telepon)	1		
		- Rak kamar tamu		1	
		- Kereta dorong untuk penyajian makanan/minuman ( <i>room service trolley</i> )	1		
		- Room service menu dan harganya.	1		
		- Alat penutup makanan		1	
		- Time stamp machine.		1	
12.	Area administrasi.				
12.1	Front Office.	a. Tersedia :			
		1) Tempat penerimaan tamu	1		
		2) Tempat penerangan ( <i>information</i> )	1		
		3) Tempat kasir	1		
		4) ruangan penitipan barang-barang berharga ( <i>safety deposit room</i> )		1	
		5) Ruangan penitipan barang tamu ( <i>luggage room</i> )		1	
		6) Ruangan pemesanan kamar hotel ( <i>reservation room</i> )		1	
		7) Ruangan pimpinan front office	1		
		8) Ruangan operator telepon.	1		
		b. Peralatan/perlengkapan :			
		1) Room rack/drawer		1	
		2) Mail rack		1	
		3) Rak pemesanan kamar hotel		1	
		4) Rak Telepon		1	
		5) Mesin kas register		1	
		6) Safety deposit box yang terpisah untuk setiap tamu.		1	
			8	12	0
			132	140	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			132	140	7
12.2	Kantor Pengelolaan.	7) Kereta dorong/baggage cart 8) Pesawat telepon 4 buah 9) Jam 10) Time stamp machine 11) Timbangan surat 12) Petty cash box  a. Tersedia kantor pimpinan : 1) GM Office (Pimpinan Hotel) atau EAM Office/RM Office (Wakil Pimpinan Hotel) 2) F & B Office (Pimpinan restoran dan bar) 3) Sales Manager Office/ Pemasaran 4) Personal Manager Office/ Personalia 5) Purchasing Manager Office/ Pembelian/Pengadaan 6) Accounting Office/Keluangan  b. Tersedia toilet yang terpisah untuk pria dan wanita bagi para pengelola hotel.	1	1	1
13.	Area Tata Graha.				
13.1	Uniform room.	Tersedia uniform room yang dilengkapi dengan rak penyimpanan pakaian seragam.		1	
13.2	Ruang lena.	a. Tersedia ruang lena dengan luas minimal 50 m <sup>2</sup> . b. Tersedia rak/almari tempat penyimpanan lena.	1	1	
13.3	Ruang jahit menjahit.	Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya.			1
			7	8	2
			139	148	9

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			139	148	9
13.4	Room boy station.	<p>a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu (<i>room boy station</i>) minimal satu buah untuk setiap 25 kamar. Bagi hotel bertingkat tiap floor minimal tersedia satu room boy station.</p> <p>b. Peralatan/perlengkapan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kereta dorong room boy.</li> <li>2) Alat untuk menyediakan air minum dingin (<i>Cold drink water machine</i>)</li> <li>3) Meja strika dan strika.</li> <li>4) Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi (<i>baby crib</i>).</li> </ol>		1	
13.5	Area lost found.	Tersedia area lost dan found dengan luas minimal 10 m <sup>2</sup> dilengkapi dengan rak/almari terkunci.			1
14.	Ruang binatu.	<p>a. Ruang binatu (<i>laundry &amp; dry cleaning</i>) mempunyai luas minimal 60 m<sup>2</sup>.</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-peralatan minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mesin cuci</li> <li>2) Mesin pemeras</li> <li>3) Mesin pengering</li> <li>4) Mesin strika lena</li> <li>5) Mesin unit dry cleaning.</li> </ol>		1	
15.	Area dan ruang operasional.				
15.1	Gudang.	Tersedia gudang yang terdiri atas :			
			0	12	2
			139	160	11

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			139	160	11
15.2	Ruang penerimaan barang/bahan.	1) Gudang bahan makanan dan minuman 2) Gudang peralatan dan perlengkapan 3) Gudang untuk engineering 4) Gudang botol kosong 5) Gudang barang-barang bekas. a. Tersedia ruang penerimaan bahan/ barang yang mampu menampung minimal 1 (satu) truk. b. Kantor penerimaan barang. c. Perlengkapan minimal : 1) Timbangan (500 kg) yang telah ditara 2) Kereta barang 3) Tempat sampah yang tertutup. d. Tersedia instalasi air dan saluran pembuangannya. e. Letak berdekatan dengan gudang dan tidak mengganggu tamu.	1 1 1 1 1 1 1 1 1		1
15.3	Ruang karyawan.	a. Ruang karyawan terdiri atas : 1) Ruang locker dan kamar mandi /WC yang terpisah untuk pria dan wanita. <u>Peralatan :</u> - Locker individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan membutuhkan (satu locker untuk satu orang untuk tingkat super visor ke bawah)	1 1		
			6	4	1
			145	164	12

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			145	164	12
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kamar mandi/shower dan WC yang terpisah untuk pria dan wanita dilengkapi dengan air panas dan air dingin.</li> <li>* Untuk pria minimal 5 (lima), 3 (tiga) WC, 3 (tiga) urinoir.</li> <li>* Untuk wanita minimal 3 (tiga) shower 2 (dua) WC.</li> <li>- Sistim tata udara diatur dengan AC/ventilasi.</li> <li>- Tersedia kaca rias/full length mirror.</li> </ul>	1	1	
		2) Ruang makan karyawan.	1		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penataan kursi dan meja diatur sedemikian rupa sehingga satu meja tidak lebih dari 10 (sepuluh) tempat duduk.</li> <li>- Ruangan diatur dengan dekorasi baik pada dinding atau tanaman atau dekorasi lainnya.</li> <li>- Sistim tata udara diatur dengan AC atau ventilasi.</li> <li>- Letak ruangan berdekatan dengan dapur karyawan.</li> </ul>			1
		3) Ruang untuk ibadat.	1		
				1	1
			3	5	3
			148	169	15

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			148	169	15
II.	<u>OPERASIONAL/</u> <u>MANAGEMENT.</u>				
1.	Organisasi.	<p>a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang menyeluruh dan untuk tiap-tiap Departemen dan dapat dilihat oleh seluruh staf dan karyawan dengan penempatan di :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kantor pimpinan hotel</li> <li>2) Kantor personalia</li> <li>3) Area karyawan.</li> </ol> <p>b. Tersedia uraian tugas (<i>job description</i>) tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan Departemen.</p> <p>c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel (<i>manual</i>) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman.</p>	1	1	1
2.	Tenaga kerja.	<p>a. Perbandingan jumlah kamar terhadap jumlah tenaga kerja minimal 1 : 1,6.</p> <p>b. Pendidikan, latihan dan pengal - man kerja minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pimpinan Hotel/wakil pim - pinan . <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja minimal 9 (sembilan) tahun dalam posisi Kepala Bagian/De - partement Head.</li> </ul> </li> <li>2) Kepala Bagian/Departement Head Front Office, House Keeping dan Food dan Bever - age.</li> </ol>		1	1
			1	5	1
			149	174	16

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			149	174	16
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam posisi Penyelia (<i>supervisory level</i>).</li> </ul>			
		3) Kepala Bagian Pengolahan Makanan ( <i>Chef Cook</i> ).		1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 10 (sepuluh) tahun termasuk 3 (tiga) tahun sebagai chef de pantrie.</li> </ul>			
		4) Kepala Bagian Pemasaran :		1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA pendidikan perhotelan setelah SLTA/ Ekonomi/Publistik/sejenis.</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam jabatan penyelia.</li> </ul>			
		5) Kepala Bagian Accounting :		1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan Akademi Akuntansi/sejenis.</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam jabatan penyelia.</li> </ul>			
		6) Kepala Bagian Teknik :		1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA ditambah pengalaman kerja 6 (enam) tahun atau</li> <li>- Sarjana Teknik ditambah pengalaman kerja 2 (dua) tahun.</li> </ul>			
			0	4	0
			149	178	16

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			149	178	16
		c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu ( <i>guest contact area</i> ) : Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris.		1	
		d. Seluruh karyawan berpakaian seragam kecuali karyawan bagian administrasi.		1	
		e. Kesehatan karyawan : 1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali.	1		
		2) Karyawan pengolahan makanan ( <i>food handler</i> ) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit ( <i>carrier</i> ).	1		
		f. Hotel mempunyai program pengembangan karyawan ( <i>manpower development</i> ) tertulis.			1
3.	Front Office.	a. Front desk dan uniform service bertugas 24 jam.	1		
		b. Tersedia pelayanan : 1) Penerangan/titip pesan/surat dan penjualan benda-benda pos.		1	
		2) Penitipan barang berharga.		1	
		3) Penitipan koper.		1	
		4) Pemesanan kamar hotel.		1	
		5) Penanganan keluhan tamu.		1	
		6) Telex/Telpon/Telegram.		1	
		7) Pembayaran rekening hotel/penukaran mata uang asing.		1	
			3	9	1
			152	187	17



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			155	194	18
		2) Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih.		1	
		c. Ruang Pakaian Seragam :			
		1) Pakaian seragam karyawan diatur rapi digantungan/rak/almari.		1	
		2) Seluruh pakaian seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi.		1	
5.	<i>Food &amp; Beverage</i> (Makanan & Minuman)	a. Restoran :			
		1) Restoran tipe Coffee Shop melayani selama 24 jam.	1		
		2) Restoran lainnya di luar Coffee Shop untuk makan siang dan makan malam.	1		
		3) Tersedia minimal :			
		- Makanan Indonesia	1		
		- Makanan Asing		1	
		- Minuman tanpa alkohol		1	
		- Minuman beralkohol.		1	
		4) Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin.		1	
		5) Restoran menyajikan makanan dengan 2 (dua) jenis pelayanan diantara jenis-jenis tersebut ini:		1	
		- Siap di meja makan			
		- Siap di piring ( <i>Ready Plate Service</i> )			
		- Siap dilodor ( <i>Platter Service</i> )			
		- Siap di meja Prasmanan ( <i>buffer Service</i> )			
			3	7	0
			158	201	18

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			158	201	18
		6) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral dan program kesenian Indonesia.			1
		7) Ruang, alat, meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		8) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal : - Taplak meja - Asbak - Bunga - Nomer meja - Tempat garam dan merica dengan isinya - Peralatan makan dan minum standar (serbet makan, gelas minum, pisau/sendok dan garpu).		1	
		9) Lampu yang dipakai harus lampu pijar.			1
		b. Bar :			
		1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam.	1		
		2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan : - Minuman tanpa alkohol - Minuman alkohol - Minuman campuran.		1 1 1	
		3) Tersedia hiburan berupa : - Musik dari saluran sentral. - Tersedia program hiburan.		1 1	
			1	7	2
			159	208	20

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			159	208	20
		4) Ruang alat meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari: tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		5) Lampu yang dipakai harus lampu pijar.			1
		c. Room Service :			
		1) Hotel menyediakan pelayanan kamar ( <i>room service</i> ) selama 24 jam.	1		
		2) Room Service minimal melayani penghidangan :			
		- Makanan Indonesia	1		
		- Makanan Asing		1	
		- Minuman tanpa alkohol		1	
		- Minuman alkohol		1	
		3) Penyajian makanan/minuman harus dalam keadaan tertutup.			
6.	Laundry & Dry Cleaning.	a. Pelayanan Laundry dan dry cleaning setiap hari dengan jenis pelayanan :			
		- Pelayanan cepat selesai dalam 4 jam		1	
		- Pelayanan biasa selesai 1 hari.		1	
		b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel.		1	
7.	Receiving.	Receiving area dalam keadaan bersih.		1	
8.	Store room.	Store room (gudang-gudang) memenuhi standard kebersihan, keselamatan dan keamanan		1	
9.	Ruang Engineering.	a. Ruang dalam keadaan bersih.		1	
			2	11	1
			161	219	21

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			161	219	21
10.	Fasilitas Karyawan.	<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> <p>a. Locker 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>c. Tersedia petugas untuk melayani makanan selama jam makan.</p> <p>d. Ruang makan dalam keadaan bersih dan memenuhi standard.</p>	1	1	1
11.	Security.	Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam.	1		
12.	Poliklinik.	<p>a. Poliklinik melayani :</p> <p>1) Pemeriksaan dan pengobatan</p> <p>2) Penanganan keadaan darurat.</p> <p>b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan yang berlaku.</p>	1	1	
13.	Olah raga & rekreasi.	<p>a. Kolam renang :</p> <p>1) Lantai sekitar kolam tidak licin.</p> <p>2) Kursi malas dibuat dari bahan yang anti karat.</p> <p>3) Tersedia pelayanan penjualan makanan dan minuman.</p> <p>b. Discotheque/Night Club :</p>		1	1
			5	8	0
			166	227	21

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			166	227	21
		1) Discotheaque : - Tersedia Disk Jockey - Tersedia pelayanan makanan dan minuman. 2) atau Night Club : - Tersedia pertunjukan hidup ( <i>life show</i> ) - Tersedia pelayanan makanan dan minuman. - Tersedia petugas penerima tamu ( <i>host/hostess/animateur</i> ) - Tersedia band pengiring melantai( <i>life music</i> ). c. Sarana Olah Raga Rekreasi lainnya : 1) Tersedia petugas yang melayani tamu yang akan menggunakan sarana olah raga/rekreasi tersebut. 2) Peralatan berfungsi sesuai dengan jenis olah raga/rekreasi yang bersangkutan. 3) Tersedia petunjuk yang jelas tentang cara menggunakan masing-masing peralatan Olah Raga/rekreasi. 4) Ruangan yang digunakan dalam keadaan bersih bebas dari serangga, binatang mengerat, sampah dan lain-lain.		1 1 (1) (1) (1)  1 1 1 1	
III.	<b>PELAYANAN.</b>				
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 karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu.		1 1	
			0	8	0
			166	235	21

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			166	235	21
		3) Memberikan salam/greeting setiap berjumpa dengan tamu diseluruh area hotel.		1	
		4) Penampilan diri rapi dan menarik.		1	
		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.		1	
		2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut.		1	
		3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba di kamarnya.		1	
		4) Selalu mengucapkan selamat makan/minum untuk setiap penyajian makanan/minuman		1	
		5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan.		1	
		6) Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menjawab dengan menyebutkan identitas/ area kerjanya.		1	
		7) Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut.		1	
		8) Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.		1	
			0	10	0
			166	245	21

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT			
			M	P	D	
			166	245	21	
2	Kemahiran di Bidangny dan Waktu Pelayanan.	<p>a. Pimpinan dan karyawan, khususnya yang berhubungan dengan tamu langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mahir memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya dalam waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang diberikan.</li> <li>2) Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris.</li> <li>3) Mampu memberikan informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel.</li> <li>4) Siap ditempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan.</li> <li>5) Mampu menerima/menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol> <p>b. Petugas Hotel di Terminal Transport Umum. (<i>Dispatcher</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menawarkan setiap jenis kamar dengan tarifnya secara tepat dan memberikan konfirmasi tertulis apabila diperlukan.</li> <li>2) Menghubungi hotel dengan cepat melalui sarana komunikasi apabila diperlukan.</li> <li>3) Menyediakan pengangkutan lain apabila diperlukan.</li> <li>4) Memperoleh tamu tanpa unsur paksaan.</li> </ol> <p>c. Petugas Hotel di Pintu Masuk Utama Hotel. (<i>Door man</i>), mampu :</p>		1		
			0	5	4	
			166	250	25	

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			166	250	25
		1) Menyambut dan membuka pintu kendaraan tamu yang datang serta sebaliknya apabila tamu akan berangkat. 2) Mengusahakan kendaraan apabila diperlukan. 3) Mengatur kendaraan tamu.		1	
		d. Petugas Pembawa Koper/Barang Bawaan Tamu. ( <i>Bell Boy</i> ), mampu :			1
		1) Mengantarkan tamu ke tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan pada saat akan berangkat.		1	
		2) Membawa koper/barang bawaan tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan.		1	
		3) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar, termasuk kamar mandi		1	
		4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.			1
		e. Atasan <i>Bell Boy</i> ( <i>Bell Captain</i> ), mampu :			1
		1) Melaksanakan tugas <i>Bell Boy</i> apabila diperlukan.			
		2) Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta, antara lain tiket angkutan/pertunjukkan, perjalanan ( <i>Tour</i> ).		1	
		3) Memanggil pengendara mobil yang diinginkan tamu.		1	
		f. Petugas Penerima Tamu. ( <i>Receptionist</i> ), mampu :			
			0	7	3
			166	257	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			166	257	28
		1) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit.		1	
		2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu.		1	
		3) Mengingat/menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel, terutama tamu penting (VIP).		1	
		g. Petugas Informasi ( <i>Information Clerk</i> ), mampu :			
		1) Memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktivitas Pariwisata serta usaha ( <i>business</i> ) di dalam kota.		1	
		2) Memberikan pelayanan atas surat/telegram/telex/sejenisnya dari atau untuk tamu hotel.		1	
		3) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat.		1	
		4) Memanggil tamu yang berada didalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi ( <i>paging</i> ).			1
		h. Kasir ( <i>Front Office Cashier</i> ), mampu :			
		1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang telah ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit.		1	
			0	7	1
			166	264	29

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			166	264	29
		2) Melayani tukar uang, dari/ke mata uang asing dan uang kecil/receh. 3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku, cepat, tepat dan aman.		1	
		i. Petugas Penerima Pesanan Kamar. ( <i>Reservation Clerk</i> ), mampu :		1	
		1) Menerima pesanan kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat untuk berbagai-bagai cara/sumber pesanan (surat/telegram/telex/telepon/langsung).		1	
		2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila pesanan tidak dapat dipenuhi.		1	
		j. Operator Telepon, mampu :			1
		1) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara tepat apabila diperlukan.			
		2) Memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomer-nomer telepon yang dianggap penting (rumah sakit, kadin, dll). apabila dikehendaki tamu.		1	
		3) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari ( <i>morning/woke up call</i> ) dengan tepat.		1	
			0	6	1
			166	270	30

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			166	270	30
		<p>k. Petugas Kamar (<i>RoomBoy</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengingat nama tamu yang sedang tinggal dikamar pada daerah kerjanya.</li> <li>2) Membersihkan/membereskan kamar (termasuk kamar mandi) dalam waktu 60 menit.</li> <li>3) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain tambahan handuk, permintaan kitab suci, dll. dengan cepat dan tepat.</li> </ol> <p>l. Petugas Pelayanan Cucian (<i>Valet</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian.</li> <li>2) Mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel tanpa adanya kerusakan atau kehilangan atau kekurangan atas jumlah jenis phisik pakaian tamu.</li> <li>3) Melaksanakan permintaan tamu sesuai dengan jenis cucian, terutama Dry Cleaning.</li> <li>4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku.</li> </ol> <p>m. Pramusaji Pelayanan Kamar (<i>Room Service Order Taker</i> dan <i>Waiter</i>), mampu :</p>			
			0	4	3
			166	274	33

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			166	274	33
		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/nomer kamar dan pesannya. 3) Menyajikan pesanan yang diminta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan. 4) Membantu penyajian makanan/minuman ditempat 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.		1	
		n. Petugas Restoran, mampu :			1
		1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan.		1	
		2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman.		1	
		3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan.		1	
		4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat.		1	
			0	8	1
			166	282	34

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			166	282	34
		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. o. Petugas Bar, mampu : 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 diinformasikan. p. Petugas Public Relation/ <i>Guest Relation</i> , mampu : 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 ( <i>VIP</i> ) pada saat tiba dan pada saat berangkat ( <i>check-in</i> dan <i>Check-out</i> ). q. Petugas Sekuriti, mampu : 1) Menangani masalah/kasus sekuriti yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan kepada tamu yang lain.		1	
				1	
					1
			.1		
				1	
				1	
				1	
					1
			0	7	2
			166	289	36

No	UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			166	289	36
		2) Menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama berada di hotel. r. Pimpinan, mampu : 1) Menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut. s. Petugas Olah Raga dan Rekreasi, mampu : 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 berolah raga sebagai teman/lawan bermain ( <i>sparing partner</i> ) untuk olah raga yang dimainkan tidak perorangan. 4) Menjaga keselamatan dan keamanan tamu yang sedang menggunakan sarana olah raga atau rekreasi ditempat tersebut. 5) Menghubungi pelatih yang diinginkan tamu apabila diperlukan, dengan cepat dan tepat.		1  1  1  1  1	
			0	7	0
			166	296	36

Ditetapkan di : J a k a r t a  
 Pada Tanggal : 25 Pebruari 1988

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA

JOOP AVE

LAMPIRAN : V  
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA  
 NOMOR : 14/U/II/88  
 TANGGAL : 25 FEBRUARI 1988

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : RESORT (PANTAI/GUNUNG)  
 BINTANG : LIMA

No	UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
<b>I.</b>	<b>PHISIK</b>				
1.	Lokasi dan lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel. b. Hotel harus menghindari pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari : 1) Suara bising 2) Bau tidak enak 3) Debu 4) Asap 5) Serangga dan binatang mengerat.		1	
2.	Taman	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak didalam atau diluar bangunan. 2) Taman terpelihara, bersih dan rapih Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.	1	1	
3.	Tempat Parkir	Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel : 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.	1		1
			3	8	1

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			3	8	1
4.	Olah raga dan rekreasi	<p>a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak :</p> <p>1) Dewasa dan anak-anak terpisah, atau digabung dengan dilengkapi pengaman.</p> <p>2) Fasilitas :</p> <p>a) Pool deck sekeliling kolam</p> <p>b) Locker yang terpisah untuk pria dan wanita disertai dengan kunci pengamannya.</p> <p>c) Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.</p> <p>d) Luas locker dan toilet umum masing-masing minimal 0,6 m<sup>2</sup>/kamar.</p> <p>e) Shower untuk pria dan wanita.</p> <p>f) Gudang peralatan bahan pembersih.</p> <p>g) Air dan perawatannya memenuhi persyaratan yang berlaku (Permenkes No. 172 tahun 1977).</p> <p>h) Petunjuk yang jelas tentang kedalaman kolam renang.</p> <p>i) Tempat cuci kaki</p> <p>j) Penjaga keselamatan kolam renang dengan petunjuk dan tempat jaganya yang jelas.</p> <p>k. Lampu/penerangan didalam kolam renang.</p> <p>l) Life saving equipment (ban &amp; tali)</p> <p>m) Handuk mandi (<i>pool towel</i>).</p>	1		1
			1		
			1		
			1		
				1	
					1
			1		
			1		
			9	2	4
			12	10	5





No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			16	22	5
5.	Bangunan	<p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perizinan 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> <p>1) Arus tamu</p> <p>2) Arus karyawan</p> <p>3) Arus barang/produksi hotel.</p> <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <p>1) Ruang lobby, atau</p> <p>2) Restoran, atau</p> <p>3) Kamar tidur, atau</p> <p>4) Function room.</p> <p>d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <p>1) Transportasi mekanis/lift/elevator :</p> <p>a) Setiap bangunan dengan 4 (empat) lantai keatas harus dilengkapi dengan lift/elevator.</p> <p>b) Lift tamu dipisahkan dengan lift pelayanan.</p> <p>c) Kapasitas setiap lift minimal 6 (enam) orang/ berat 450 kg.</p> <p>d) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker.</p>		1	
			1		
				1	
					1
			1		
			4	5	0
			20	27	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			20	27	5
		2) Utilitas :			
		a) Air :			
		- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (Permenkes No.01 tahun 1975).	1		
		- Kapasitas air minimal 750 l/orang/hari.		1	
		- Tersedia instalasi air panas sentral.	1		
		b). Listrik :			
		- Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977) lihat lampiran.	1		
		- Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50 % dari kapasitas PLN.	1		
		c) Tata udara :			
		- Hotel Pantai dengan pendingin/AC sentral atau unit.	1		
		- Hotel Gunung dengan ventilasi udara yang baik atau sistem pemanas.	(1)		
		d) Ruang mekanik dan work shop:			
		- Tersedia ruang mekanik/workshop.		1	
			5	2	0
			25	29	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			25	29	5
		3) Komunikasi :			
		a) Tersedia telepon 6 (enam) saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal, inter-lokal dan international. Untuk hotel yang lokasinya belum terjangkau oleh saluran telepon (Perumtel), diharuskan untuk menyediakan alat pengganti (contoh CB, SSB dsb) sesuai dengan peraturan yang berlaku.	1		(1)
		b) Tersedia saluran telepon dalam (house phone) dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar.	1		
		c) Tersedia PABX.	1		
		d) Tersedia :		1	
		- Telex			
		- Sentral Video/TV	1		
		- Sentral radio dan musik pengiring.	1		
		- Sentral paging sistem termasuk carcall.	1		
		4) Pencegahan bahaya kebakaran :			
		a) Tersedia :			
		- Alat deteksi dini (asap/panas) disetiap ruangan.	1		
		- Alat pencegah pemadam kebakaran yang terdiri dari :			
			7	1	0
			32	30	5

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			32	30	5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Fire extinguisher. 1</li> <li>* Fire Hydrant 1</li> <li>* Sprinkler System 1</li> <li>- Alat kontrol lokasi kebakaran 1</li> </ul>			
		b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di setiap koridor. 1			
		c) Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda yang jelas. 1			
		d) Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai kamarnya harus dilengkapi dengan pintu yang tahan api. 1			1
		5) Keamanan : Tersedia ruang jaga sesuai dengan pintu keluar masuk. 1			
		6) Pembuangan limbah :			
		a) Tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkut ke tempat pembuangan. 1			
		b) Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga/disemprot dengan desinfectance. 1		1	
		c) Tersedia saluran pembuangan air kotoran/air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku. (lihat lampiran). 1			
			9	1	1
			41	31	6



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			47	37	6
		k. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak disetiap kamar dan 1 (satu) dikamar mandi ( <i>type socket</i> ) khusus untuk alat cukur.	1		
		l. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.	1		
		m. Tersedia instalasi air panas & air dingin.	1		
		n. Perlengkapan Kamar tidur :			
		1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk 1 (satu) orang atau untuk 2 (dua) orang sesuai dengan ukuran kamar standard :			
		- Ukuran tempat tidur 1 orang : 200 x 100 cm		1	
		- Ukuran tempat tidur 2 orang : 200 x 160 cm.		1	
		a) Kasur pegas ( <i>spring mattress</i> ) atau kasur busa ( <i>latek</i> ) yang tidak mudah gembos.	1		
		b) Satu bantal per orang dengan extra 1 (satu) buah, dengan sarungnya.	1		
		c) Sprei 3 (tiga) helai satu-nya penutup selimut (top sheet).	1		
		d) Selimut 1 (satu) buah per bed	1		
		e) Bed cover 1 (satu) buah per bed.		1	
		f) Bed pad (alas tempat tidur dibawah spre) 1 (satu) buah perbed.		1	
		g) Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu, polyester fiber).			1
			7	4	1
			54	41	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			54	41	7
		2) Almari pakaian dan gantungan baju 8 (delapan) buah.	1		
		3) Meja kecil disamping tempat tidur dengan lampu 30 lux.	1		
		4) Meja rias dengan kaca rias dan kursinya.	1		
		5) Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa ( <i>arm chair</i> ).		1	
		6) Rak koper	1		
		7) Keranjang sampah	1		
		8) Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah dimasukkan kantong steril.	1		
		9) Kantong tempat cucian dua buah.		1	
		10) Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat, blanko telegram postcard dan ballpoint ( <i>stationary kit</i> ).		1	
		11) Sebuah tanda dilarang mengganggu ( <i>don't disturb sign</i> ) atau tanda dari lampu.		1	
		12) Sebuah kaca rias panjang ( <i>full length mirror</i> ) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai.	1		
		13) Daftar cucian ( <i>launary/dry cleaning</i> )	1		
		14) Kartu pesan makan pagi ( <i>door knob menu</i> ).		1	
		15) Daftar makanan minuman ( <i>room servicen menu</i> ) dengan harganya.	1		
		16) Lampu yang menyala secara otomatis kalau saluran PLN putus.		1	
			9	6	0
			63	47	7

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			63	47	7
		17) Petunjuk pelayanan hotel ( <i>Service Directory</i> ).	1		
		18) Alat pembersih sepatu ( <i>shoes cleaning</i> ).		1	
		19) Sewing kit.			
		20) Asbak 2 (dua) buah dan korek api.		1	
		21) Saluran program masuk hotel dan program radio umum.	1		
		22) Sebuah televisi (program TV/ Video).	1		
		23) Sebuah almari es yang dilengkapi dengan berbagai macam minuman.	1		
		24) Saluran telepon untuk keperluan Intern dan Extern.		1	
		25) Telepon Directory.	1		
		26) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan bahasa Inggris).	1		
		27) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan).			1
		28) Sandal.		1	
		29) Petunjuk acara obyek-obyek wisata setempat yang masih berlaku saat ini.		1	
		p. Perlengkapan kamar mandi:			
		1) Bathub anti slip, shower, Grabbar dan tempat sabun.	1		
		2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias.	1		
		3) WC dan bidet untuk kamar suite.	1		
		4) Tirai shower/tirai mandi.		1	
		5) Tempat sampah.	1		
		6) Asbak dan korek api.	1		
			12	6	1
			75	53	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			75	53	8
		7) Telepon paralel dengan kamar tidur.		1	
		8) Berbagai jenis handuk sekurang-kurangnya 3 (tiga) macam ( <i>face, hand</i> dan <i>bath towel</i> ) masing-masing 2 (dua) buah; Khusus untuk hotel Pantai ditambah dengan handuk lebar ( <i>beach towel</i> ).	1		
		9) Gantungan handuk/towel holder.		1	
		10) Kertas WC dengan tempatnya.	1		
		11) Sabun mandi cair (foam bath) dan sabun mandi padat.	1		
		12) Duah buah gelas untuk keperluan menggosok gigi.	1		
		13) Bat mat.	1		
		14) Lampu yang menyalah secara otomatis kalau saluran PLN putus.		1	
		15) Sanitary Bag	1		
		16) Shower cap.		1	
7.	Ruang Makan	a. Hotel menyediakan Restoran minimal 3 (tiga) buah yang berbeda jenisnya, salah satunya Coffe shop dan speciality ( <i>grill, chinese, japanese</i> dsb).	1		
		b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas Restoran dengan ketentuan 1,5 m <sup>2</sup> pertempat duduk.		1	
		c. Tinggi Restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m).		1	
		d. Letak Restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/ tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah).		1	
			7	7	0
			82	60	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			82	60	8
		e. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.	1		
		f. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita (WC, urinoir dan kamar mandi).		1	
		g. Peralatan dan perlengkapan minimal:			
		1) Pisau daging dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.	1		
		2) Pisau ikan dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.		1	
		3) Pisau pengoles mentega dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.		1	
		4) Pisau dessert dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.	1		
		5) Sendok sup dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.	1		
		6) Sendok kopi dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.	1		
		7) Sendok makan dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.	1		
		8) Garpu makan dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.	1		
		9) Garpu ikan dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.		1	
		10) Garpu dessert dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.	1		
		11) Serbet makan dari linen dengan jumlah 2,5 kali jumlah kursi.	1		
		12) Meja dilengkapi dengan place mate.		1	
			9	5	0
			91	65	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			91	65	8
		13) Gelas minum putih bening ( <i>water goblet</i> ), gelas anggur dan gelas juice.	1		
		14) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.	1		
		15) Tersedia meja bantu ( <i>side stand</i> ) untuk peralatan pelayanan.		1	
		16) Lodor ( <i>platter</i> ) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.		1	
		17) Teko teh/kopi dengan jumlah satu buah untuk setiap 8 kursi.		1	
		18) Tempat untuk gula/selai dan creamer.		1	
		19) Tersedia daftar makanan dan daftar minuman dan harganya.	1		
		20) Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		21) Piring dessert dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		22) Piring roti dan mentega dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.		1	
		23) Piring sup dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		24) Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		25) Cangkir ( <i>cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.	1		
		26) Cangkir untuk consome ( <i>consome cup</i> ) dengan jumlah dua setengah kali jumlah meja.	1		
		27) Soup toureen dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.		1	
		28) Souce boat dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.		1	
			9	7	0
			100	72	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			100	72	8
8.	Bar	<p>29) Vegetable bowl dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.</p> <p>30) Water pitcher dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.</p> <p>31) Rechaud dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.</p> <p>32) Gueridon dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 kursi.</p> <p>33) Papper mill dengan jumlah satu buah untuk setiap kursi.</p> <p>34) Wine basket dengan jumlah satu buah untuk setiap 10 meja.</p> <p>35) Wine bucket dengan jumlah satu buah untuk setiap 10 meja.</p> <p>a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran.</p> <p>b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m<sup>2</sup> per tempat duduk.</p> <p>c. Lebar ruangan kerja bar tender minimal 1 m</p> <p>d. Untuk ruangan bar yang tertutup harus dilengkapi dengan AC dan ventilasi dengan temperatur ruangan 24<sup>o</sup> C dan kelembaban relatif 60%.</p> <p>e. Pelengkapan minimal :</p> <p>1) Tersedia bar counter dengan bar stool</p> <p>2) Alat pencampur minuman (<i>shaker</i>) satu buah.</p> <p>3) Alat pengocok minuman (<i>blender</i>) satu buah.</p> <p>4) Alat pengukur minuman (<i>jigger</i>) dua buah.</p> <p>5) Alat pembuka botol dan kaleng dua buah.</p>	1	1	1
			5	11	0
			105	83	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			105	83	8
		6) Almari es satu buah.	1		
		7) Keranjang sampah dua buah.	1		
		8) Tempat es batu dan alat untuk mengambilnya minimal dua buah.		1	
		9) Rak penyimpanan minuman dan peralatan yang dipisahkan.		1	
		10) Long bar spoon.		1	
		11) Spring cocktail strainer		1	
		12) Lemon squeezer		1	
		13) Cutting board		1	
		14) Cocktail stirer		1	
		15) Champagne basket.		1	
		16) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua setengah kali kapasitas bar minimal terdiri dari :			
		a) Cocktail glass/gelas cocktail.	1		
		b) Gelas panjang/glass tumbler.	1		
		c) Gelas bir.			
		d) Brandy snifters/cognac glass/brandy glass.	1		
		17) Asbak.			1
		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.	1		
		2) Mesin pencuci gelas.		1	
		3) Saluran pembuangan air.	1		
		g. Tersedia daftar minuman( <i>beverage /bar list</i> ) dan harganya.	1		
9.	Function room	a. Hotel menyediakan function room minimal satu buah dengan pintu masuk terpisah dari lobby.		1	
			10	10	0
			115	93	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			115	93	8
10.	Area publik	<p>b. Function room yang tidak terletak pada satu lantai dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.</p> <p>c. Tersedia pre function room.</p>		1	
10.1	Lobby	<p>a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 100 m<sup>2</sup>.</p> <p>b. Tersedia :</p> <p>1) Kursi sofa (<i>easy chair</i>) dengan mejanya</p> <p>2) Meja/counter Bell Captain</p> <p>3) Meja/counter guest relation officer</p> <p>4) Peta kota dan propinsi.</p> <p>c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.</p> <p>d. Penerangan minimal 150 lux.</p> <p>e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel.</p>	1		
10.2	Lounge	Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi sofa.	1		
10.3	Telepon umum	<p>a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby :</p> <p>1) Telepon umum untuk hubungan keluar minimal 2 (dua) pesawat (<i>extern</i>).</p> <p>2) Telepon umum untuk hubungan di dalam hotel minimal 2 (dua) pesawat intern.</p> <p>b. Masing-masing pesawat telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon.</p>	1		
			7	7	0
			122	100	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			122	100	8
10.4	Toilet umum	<p>c. Antara 2 (dua) pesawat telepon dipisahkan dengan penyekat.</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"> <li>- Urinoir 4 (empat) buah.</li> <li>- WC 2 (dua) buah.</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias.</li> <li>- Alat pengering tangan.</li> <li>- Asbak</li> <li>- Kertas WC dengan tempatnya.</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> <p>Toilet untuk wanita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WC 3 (tiga) buah.</li> <li>- Kertas WC dan tempatnya.</li> <li>- Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias.</li> <li>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias.</li> <li>- Alat pengering tangan.</li> <li>- Alat pengering tangan</li> <li>- Asbak.</li> <li>- Tempat sampah yang tertutup.</li> </ul>	1	1	1
10.5	Koridor	<p>a. Lebar koridor minimal 1,8 m</p> <p>b. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.</p> <p>c. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berhadapan.</p> <p>d. Tata udara diatur dengan AC atau ventilasi.</p> <p>e. Tingkat kebisingan 40 dB.</p>	1	1	1
			3	6	0
			125	106	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			125	106	8
10.6	Ruangan yang di sewakan	<p>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.</p> <p>a. Drugstore  b. Bank/Money changer.  c. Travel Agent (Biro Perjalanan).  d. Airline Agent.  e. Souvenir Shop  f. Perkantoran.  g. Butik dan salon kecantikan.</p>		1	
10.7	Poliklinik	<p>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.</p>	1		
11.	Dapur	<p>a. Hotel menyediakan dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40 % dari luas restoran.  b. Ruang dapur terdiri atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang persiapan</li> <li>2) Ruang pengolahan.</li> <li>3) Ruang penyimpanan bahan makanan</li> <li>4) Ruang administrasi/chef</li> <li>5) Ruang pencucian dan penyimpanan peralatan/perlengkapan.</li> <li>6) Ruang tempat penyimpanan bahan bakar gas/elpiji untuk dapur.</li> </ol>		1	
			1	6	0
			126	112	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			126	112	8
		c. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi dengan saluran pembuangan air dan saringan.	1		
		d. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit.	1		
		e. Tata udara diatur dengan ventilasi udara yang ditutup dengan kawat kasa ( <i>wire netting</i> ).	1		
		f. Penerangan dapur minimal 200 lux.	1		
		g. Tersedia :			
		1) Alat pemadam kebakaran ( <i>dry chemical</i> ).	1		
		2) PPPK/P3K.	1		
		h. Tersedia cerobong dan saluran asap ( <i>kitchen hood</i> ) dilengkapi dengan grease filter (saringan lunak).	1		
		i. Peralatan/perengkapan dapur minimal :			
		1) Almari es			
		- Reach in.	1		
		- Walk in dengan sistem pengaman dari dalam dan dari luar.	1		
		2) Meja persiapan dengan stainless steel dan berbagai macam pisau dapur.	1		
		3) Tungku (listrik, gas).	1		
		4) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan ( <i>Dish washing unit</i> ).	1		
		5) Satu buah alat timbangan bahan.		1	
		6) Alat perlengkapan lainnya :			
		- Grill/panggang		1	
			12	2	0
			138	114	8

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			138	114	8
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oven</li> <li>- Hot cupboard</li> <li>- Chopping block (board)</li> <li>- Coffee machine</li> <li>- Tilting frying pan</li> <li>- Deep fat fryer</li> <li>- Barn marie</li> <li>- Combination machine</li> <li>- Potato peeling machine</li> <li>- Faking oven</li> <li>- Marble table</li> <li>- Ice making machine.</li> </ul>		1	
		<p>j. Tersedia ruangan khusus untuk room service :</p> <p>1) Letak berdekatan dengan dapur induk, service bar, akses ke kamar (<i>service elevator</i>) tempat penyimpanan alat penyajian makanan.</p> <p>2) Fasilitas minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesawat telepon (minimal 2 telepon)</li> <li>- Rak kamar tamu (sistem guest rack)</li> <li>- Kereta dorong untuk penyajian makanan/ minuman (room service trolley).</li> <li>- Room service menu dan harganya.</li> <li>- Alat penutup makanan dan hot box.</li> <li>- Time stamp machine.</li> </ul>		1	
12.	Area Administrasi		1		
12.1	Front Office	<p>a. Tersedia :</p> <p>1) Tempat penerimaan tamu</p>	1		
			4	15	0
			142	129	8



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			150	144	8
13.	Area Tata Graha	<p>4) Sales Manager Office/ Pemasaran</p> <p>5) Personel Manager/Personalia</p> <p>6) Purchasing Manager Office/ Pembelian/Pengadaan.</p> <p>7) Accounting Office/Keuangan.</p> <p>b. Tersedia toilet yang terpisah untuk pria dan wanita bagi para pengelola hotel.</p>	1		1
13.1	Uniform Room	Tersedia uniform room yang dilengkapi dengan rak untuk penyimpanan pakaian seragam.		1	
13.2	Ruang lena	<p>a. Tersedia ruangan lena dengan luas minimal 50 m2</p> <p>b. Tersedia rak/almari tempat penyimpanan lena.</p>	1	1	
13.3	Ruang jahit menjahit	Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya.			1
13.4	Room boy	<p>a. Tersedianya ruang pelayanan kamar tamu (<i>room boy station</i>) minimal satu buah untuk setiap 40 kamar.</p> <p>Bagi hotel bertingkat tiap floor minimal tersedia satu room boy station.</p> <p>b. Peralatan/perlengkapan minimal :</p> <p>1) Kereta dorong room boy.</p> <p>2) Alat untuk menyediakan air minuman dingin (<i>cold drink water machine</i>).</p> <p>3) Meja setrika dan setrika.</p>		1	1
			5	5	3
			155	149	11

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			155	149	11
13.5	Area lost found	4) Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi ( <i>baby crib</i> ). Tersedia ruang lost dan found dengan luas minimal 10 m <sup>2</sup> dilengkapi dengan rak/almari terkunci.			1
14.	Ruang Binatu	a. Ruang binatu (laundry & dry cleaning) mempunyai luas minimal 100 m <sup>2</sup> b. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara. c. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian. d. Perlengkapan/peralatan minimal : 1) Mesin cuci. 2) Mesin pemeras 3) Mesin pengering. 4) Mesin strika lena. 5) Mesin unit dry cleaning 6) Mesin pemberi tanda (marker).		1 1 1 1 1 1	
15.	Area dan ruang operator				
15.1	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.	1 1 1		1 1
15.2	Ruang penerimaan barang dan bahan	a. Tersedia ruang penerima bahan/ barang yang mampu menampung minimal 1 (satu) truk. b. Kantor penerima barang.	1	1	
			4	10	3
			159	159	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			159	159	14
153	Ruang karyawan.	<p>c. Perlengkapan minimal :</p> <p>1) Timbangan (500 kg) yang telah ditara</p> <p>2) Kereta barang.</p> <p>3) Tempat sampah yang tertutup.</p> <p>d. Tersedia instalasi air dan saluran pembuangannya.</p> <p>e. Letak berdekatan dengan gudang dan tidak mengganggu tamu.</p> <p>a. 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"> <li>- Locker Individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan yang membutuhkan (satu locker untuk satu orang untuk tingkat supervisor ke bawah)</li> <li>- Kamar mandi/shower dilengkapi dengan air panas/dingin dan WC yang terpisah untuk pria dan wanita.</li> </ul> <p>= Untuk pria minimal 5 (lima), 3 (tiga) WC, 3 (tiga) urinoir.</p> <p>= Untuk wanita minimal 3 (tiga) shower 2 (dua) WC.</p> <p>= Wash basin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tata udara diatur dengan atau tanpa pengatur udara .</li> </ul>	1	1	1
			3	9	0
			162	168	14

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			162	168	14
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia kaca rias/full length mirror.</li> </ul>		1	
		2) Ruang makan karyawan.	1		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penataan kursi dan meja diatur sedemikian rupa sehingga satu meja tidak lebih dari 10 (sepuluh) tempat duduk.</li> <li>- Ruangan diatur dengan dekorasi yang baik pada dinding atau tanaman atau dekorasi lainnya.</li> </ul>			1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.</li> <li>- Letak ruangan berdekatan dengan dapur karyawan.</li> </ul>	1		
		3) Ruang untuk ibadat.			1
II.	<u>OPERASIONAL/</u> <u>MANAGEMEN.</u>				
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		
		1) Kantor pimpinan hotel		1	
		2) Kantor personalia		1	
		3) Area karyawan.		1	
		b. Tersedia uraian tugas ( <i>job discription</i> ) tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan departemen.		1	
		c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel ( <i>manual</i> ) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standard makanan dan minuman.			1
			3	6	4
			165	174	18

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			165	174	18
2.	Tenaga kerja	<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"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja minimal 9 (sembilan) tahun dalam posisi kepala bagian/Departemen Head.</li> </ul> <p>2) Kepala Bagian/Departemen Head Front Office, House keeping dan Food &amp; Beverage.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2(dua) tahun dalam posisi penyelia (<i>supervisor level</i>)</li> </ul> <p>3) Kepala Bagian Pengolahan Makanan (<i>Chef Cook</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.</li> <li>- Pengalaman kerja 10 (sepuluh )tahun termasuk 3(tiga) tahun sebagai <i>chef de partie</i>.</li> </ul> <p>4) Kepala Bagian Pemasaran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA/ Ekonomi/Publisistik/ sejenis</li> </ul>	1	1	1
			0	5	0
			165	179	18

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			165	179	18
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam jabatan penyelia.</li> </ul>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>5) Kepala Bagian Accounting. <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA dan Akademi Akuntansi/sejenis.</li> <li>- Pengalaman kerja 6 (enam) tahun termasuk 2 (dua) tahun dalam jabatan penyelia.</li> </ul> </li> </ul>		1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>6) Kepala Bagian Teknik : <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLTA ditambah pengalaman kerja 6 (enam) tahun atau</li> <li>- Sarjana Teknik ditambah pengalaman kerja 2 (dua) tahun.</li> </ul> </li> </ul>		1	
		c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu ( <i>guest contact area</i> ) : Mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris.		1	
		d. Seluruh karyawan berpakaian seragam kecuali karyawan Bagian Administrasi.		1	
		e. Kesehatan karyawan :			
		1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1(satu) kali.	1		
		2) Karyawan pengolahan makanan ( <i>food handler</i> ) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 (enam) bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit ( <i>carrier</i> ).	1		
			2	4	0
			167	183	18

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			167	183	18
3.	<i>Front Office</i> (Kantor Depan).	<p>f. Hotel mempunyai program pengembangan karyawan (<i>man-power development</i>) tertulis.</p> <p>a. Front desk dan uniform service bertugas 24 jam.</p> <p>b. Tersedia pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penerangan /tip pesan /surat dan penjualan benda-benda pos</li> <li>2) Penitipan barang berharga</li> <li>3) Penitipan koper</li> <li>4) Pemesanan kamar hotel</li> <li>5) Penangan keluhan tamu</li> <li>6) Telex/telpon/telegram</li> <li>7) Pembayaran/rekening hotel/ penukaran mata uang asing.</li> <li>8) Pengetikan/pencatatan/ terjemahan/pembuatan foto copy, dll. yang ada kaitannya dengan kegiatan usaha (<i>secretarial service</i>).</li> <li>9) Pesan dan konfirmasi tiket angkutan.</li> </ol>	1		1
4.	<i>House Keeping</i> (Tata graha).	<p>a. Kamar tamu :</p> <p>Tersedia pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Air panas selama 24 jam</li> <li>2) Penggantian lena minimal satu kali sehari.</li> <li>3) Penggantian stationary, korek api, sabun, laundry bag, dorknob menu, dll. yang telah digunakan tamu / dalam kondisi rusak</li> <li>4) Pencatatan kerusakan phisik dan perlengkapan/peralatan kamar serta dekorasi.</li> </ol>	1 1  3	1  1  11	1   1
			170	194	19

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			170	194	19
		5) Pembersihan gelas minum dan gelas untuk gosok gigi. 6) Clear up peralatan room service. 7) Pengisian almari es dan sistim pencatatan produk hotel yang dikonsumsi tamu setiap hari. 8) Persiapan tempat tidur pada sore hari (turn down bed), pengisian air minum di ther-mos.		1 1 1	1
		b. Area Publik : 1) Tersedia houseman/maid bertugas selama 24 jam untuk melayani penggantian perlengkapan/peralatan toilet umum. 2) Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih.	1		1
		c. Ruang pakaian seragam: 1) Pakaian seragam karyawan diatur rapi di gantungan/rak/almari. 2) Seluruh pakaian seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi.		1 1	
5.	Food & Beverage (Makanan & Minuman)	a. Restoran: 1) Restoran type Coffee shop melayani selama 24 jam. 2) Restoran lainnya di luar Coffee shop untuk makan siang dan makan malam. 3) Tersedia minimal: - Makanan Indonesia - Makanan Asing - Minuman tanpa alkohol - Minuman beralkohol	1 1 1		
			4	9	1
			174	203	20

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			174	203	20
		4) Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin.		1	
		5) Restoran menyajikan makanan dengan 2 (dua) jenis pelayanan di antara jenis-jenis tersebut ini: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siap di meja makan</li> <li>- Siap dipiring (<i>Ready Plate Service</i>)</li> <li>- Siap di lodor (<i>Platter Service</i>)</li> <li>- Siap di meja samping (<i>Gueridon Service</i>)</li> <li>- Siap di meja prasmanan (<i>buffet service</i>).</li> </ul>		1	
		6) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan ( <i>A la Carte</i> )		1	
		7) Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral dan program kesenian Indonesia.		1	
		8) Ruang, alat, meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/tanaman segar/alat-meubelair-dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		9) Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatannya minimal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taplak meja/place mat</li> <li>- Asbak</li> <li>- Bunga</li> <li>- Nomor meja</li> <li>- Tempat garam dan merica dengan isinya</li> </ul>		1	
			0	10	0
			174	213	20

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			174	213	20
		- Peralatan makan dan minum standard- (serbet makan, gelas minum, pisau/sendok dan garpu)		1	
		10) Lampu yang dipakai harus lampu pijar/TV			1
		b. Bar:			
		1) Melayani tamu minimal selama 8 jam	1		
		2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan:			
		- Minuman tanpa alkohol		1	
		- Minuman alkohol		1	
		- Minuman Campuran		1	
		3) Tersedia hiburan berupa:			
		- Musik dari saluran sentral		1	
		- Tersedia program hiburan		1	
		4) Ruang alat meubelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari: tidak ada kotoran/sampah/sarang laba-laba/debu/ tanaman segar/alat meubelair dekorasi utuh dan kuat/stabil.		1	
		5) Lampu yang dipakai harus lampu pijar/TV			1
		c. Room Service:			
		1) Hotel menyediakan pelayanan kamar( <i>room service</i> ) selama 24 jam.	1		
		2) Room service minimal melayani penghidang hidangan:			
			2	7	2
			176	220	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			176	220	22
6.	Laundry & cleaning.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Makanan Indonesia</li> <li>- Makanan asing</li> <li>- Minuman tanpa alkohol</li> <li>- Minuman alkohol</li> </ul> 3) Penyajian makanan/minuman harus dalam keadaan tertutup.	1	1	1
		a. Pelayanan laundry dan dry cleaning setiap hari dengan jenis pelayanan:		1	
		- Pelayanan cepat selesai dalam 2 jam		1	
		- Pelayanan biasa selesai 1 hari.		1	
		b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel.		1	
7.	Receiving area.	Receiving area dalam keadaan bersih		1	
8.	Store room	Store room (gudang-gudang) memenuhi standard kebersihan, keselamatan dan keamanan.		1	
9.	Ruang engineering	a. Ruangan dalam keadaan bersih.		1	
		b. Setiap peralatan/mesin-mesin yang dapat membahayakan manusia harus dilengkapi dengan petunjuk keselamatan kerja dan alat pengaman.	1		
		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	1		
10.	Ruang Karyawan	a. Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi standard sanitasi.		1	
			3	11	0
			179	231	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			179	231	22
11.	Security	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi/WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai.</li> <li>c. Tersedia petugas untuk melayani makanan selama jam makan.</li> <li>d. Ruang makan dalam keadaan bersih dan memenuhi standard sanitasi.</li> </ul> Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam.	1	1	1
12.	Poliklinik	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Poliklinik melayani:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pemeriksaan dan pengobatan</li> <li>2) Penanganan keadaan darurat.</li> </ul> </li> <li>b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan yang berlaku.</li> </ul>	1	1	1
13.	Olah Raga dan Rekreasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kolam Renang:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Lantai di sekitar kolam tidak licin.</li> <li>2) Kursi malas dibuat dari bahan yang anti karat.</li> <li>3) Tersedia pelayanan penjualan makanan dan minuman.</li> </ul> </li> <li>b. Area Permainan Anak (<i>Children Play Ground</i>):               <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tersedia petugas pengasuh anak-anak.</li> <li>2) Tersedia petunjuk yang jelas tentang peraturan penggunaan children play ground.</li> <li>3) Tidak dalam keadaan membahayakan.</li> </ul> </li> </ul>		1	1
			4	9	0
			183	240	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	B O B O T		
			M	P	D
			183	240	22
		<p>c. Discotheque atau Night Club.</p> <p>1) Discotheque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia Disk Jockey</li> <li>- Tersedia pelayanan minuman dan makanan ringan.</li> </ul> <p>2) Atau Night Club :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia pertunjukan hidup (<i>life show</i>)</li> <li>- Tersedia pelayanan minuman dan makanan ringan.</li> <li>- Hotel menyediakan petugas penerima tamu (<i>host/hostess/animateur</i>)</li> <li>- Tersedia band pengiring melantai (<i>life music</i>)</li> </ul> <p>d. Sarana Olah Raga dan Rekreasi lainnya:</p> <p>1) Tersedia petugas yang melayani tamu yang akan menggunakan sarana /rekreasi tersebut.</p> <p>2) Peralatan berfungsi sesuai dengan jenis olah raga /rekreasi yang bersangkutan.</p> <p>3) Tersedia petunjuk yang jelas tentang penggunaan masing-masing peralatan olah raga/rekreasi.</p> <p>4) Ruangan yang digunakan dalam keadaan bersih bebas dari serangga, binatang mengerat, sampah dan lain-lain.</p>	1	1 1 (1) (1) (1) (1)	
			1	5	0
			184	245	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT						
			M	P	D				
			184	245	22				
<b>III.</b>	<b><u>PELAYANAN</u></b>								
1.	Keramah Tamahan Indonesia	<p>a. Pimpinan dan Karyawan Hotel:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bersikap ramah, sopan dan menunjukkan kerelaan untuk melayani tamu.</li> <li>2) Berpakaian seragam hotel yang rapih dan serasi menurut kepribadian Indonesia agar mudah dikenali tamu, khususnya untuk karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu.</li> <li>3) Memberikan salam/greeting setiap berjumpa dengan tamu diseluruh area hotel.</li> <li>4) Penampilan diri rapih dan menarik.</li> </ol> <p>b. Khusus Pimpinan dan Karyawan bagian yang berhubungan dengan tamu langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Selalu mengucapkan selamat datang untuk tamu yang baru tiba ditempat tersebut.</li> <li>2) Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut.</li> <li>3) Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba dikamarnya</li> <li>4) Selalu mengucapkan selamat makan/minum untuk setiap penyajian makanan/minuman.</li> <li>5) Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan selesai dikerjakan.</li> </ol>		1	1	1	1	1	1
			0	9	0				
			184	254	22				

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			184	254	22
2.	Kemahiran di Bidanganya dan Waktu Pelayanan	<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 menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.</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 telah ditetapkan.</p> <p>5) Mampu menerima/menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>		1	
				1	
				1	
				1	
				1	
				1	
			0	8	0
			184	262	22

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			184	262	22
		<p>b. Petugas Hotel di Terminal Transport Umum. (<i>Dispatcher</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menawarkan setiap jenis kamar dengan tarifnya secara tepat dan memberikan konfirmasi tertulis apabila diperlukan.</li> <li>2) Menghubungi hotel dengan cepat melalui sarana komunikasi apabila diperlukan.</li> <li>3) Menyediakan pengangkutan lain ke hotel apabila diperlukan.</li> <li>4) Memperoleh tamu tanpa unsur paksaan.</li> </ol> <p>c. Petugas Hotel di Pintu Masuk Utama Hotel. (<i>Door man</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menyambut dan membuka pintu kendaraan tamu yang datang serta sebaliknya apabila tamu akan berangkat.</li> <li>2) Mengusahakan kendaraan apabila diperlukan.</li> <li>3) Mengatur kendaraan tamu.</li> </ol> <p>d. Petugas Pembawa Koper/Barang Bawaan Tamu (<i>Bell Boy</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengantarkan tamu ke tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan pada saat akan berangkat.</li> <li>2) Membawa koper/barang bawaan tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan.</li> <li>3) Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar, termasuk kamar mandi.</li> <li>4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>			
			0	6	5
			184	268	27

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			184	268	27
		<p>e. Atasan Bell Boy (<i>Bell Captain</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melaksanakan tugas Bell Boy apabila diperlukan.</li> <li>2) Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta, antara lain tiket angkutan/pertunjukan, perjalanan (<i>Tour</i>).</li> <li>3) Memanggilkan pengendara mobil yang diinginkan tamu.</li> </ol> <p>f. Petugas Penerima Tamu, (<i>Receptionist</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit.</li> <li>2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak terdapat kamar yang dikehendaki tamu.</li> <li>3) Mengingat/menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel, terutama tamu penting (VIP).</li> </ol> <p>g. Petugas Informasi. (<i>Information Clerk</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktifitas Pariwisata serta usaha (<i>business</i>) di dalam kota.</li> <li>2) Memberikan pelayanan atas surat/telegram/telex/sejenisnya dari atau untuk tamu hotel.</li> </ol>			1
				1	
				1	
				1	
				1	
			0	7	1
			184	275	28

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			184	275	28
		3) Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat. 4) Memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi ( <i>paging</i> ). h. Kasir ( <i>Front Office Cashier</i> ), mampu : 1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang telah 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, cepat, tepat dan aman. i. Petugas Penerima Pesanan Kamar. ( <i>Reservation Clerk</i> ), mampu : 1) Menerima pesanan kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat untuk berbagai-bagai cara/sumber pesanan (surat/telegram/telex/telepon/langsung) 2) Menawarkan berbagai-bagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila pesanan tidak dapat dipenuhi.		1	1
				1	
				1	
				1	
			0	6	1
			184	281	29

No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			184	281	29
		<p>j. Operator Telepon, mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomer kamarnya secara tepat apabila diperlukan.</li> <li>2) Memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomer-nomer telepon yang dianggap penting ( rumah sakit, kadin, dll) apa bila dikehendaki tamu.</li> <li>3) Menerima, mengatur dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari (<i>morning/wake up call</i>) dengan tepat.</li> </ol> <p>k. Petugas Kamar ( <i>Room Boy</i>), mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengingat nama tamu yang sedang tinggal di kamar pada daerah kerjanya.</li> <li>2) Membersihkan/membereskan kamar ( termasuk kamar mandi) dalam waktu 60 menit.</li> <li>3) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain tambahan handuk, permintaan kitab suci, dll dengan cepat dan tepat.</li> </ol> <p>l. Petugas Pelayanan Cucian (<i>Valet</i>), mampu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian.</li> </ol>			1
				1	
				1	
			0	4	2
			184	285	31



No	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN	BOBOT		
			M	P	D
			184	290	33
		<p>5) Segera mengambil peralatan makanan/minuman dari kamar apabila dikehendaki tamu.</p> <p>n. Petugas Restoran, mampu:</p> <p>1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan.</p> <p>2) Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman.</p> <p>3) Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan.</p> <p>4) Menyajikan pesanan dengan tepat dan cepat.</p> <p>5) Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan.</p> <p>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> <p>o. Petugas Bar, mampu :</p> <p>1) Membuat/mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku.</p> <p>2) Memberikan informasi lengkap tentang minuman yang tersedia dan fasilitas hotel.</p> <p>3) Menyajikan minuman sesuai dengan waktu yang diinformasikan.</p>		1	
				1	
				1	
					1
				1	
			0	8	2
			184	298	35