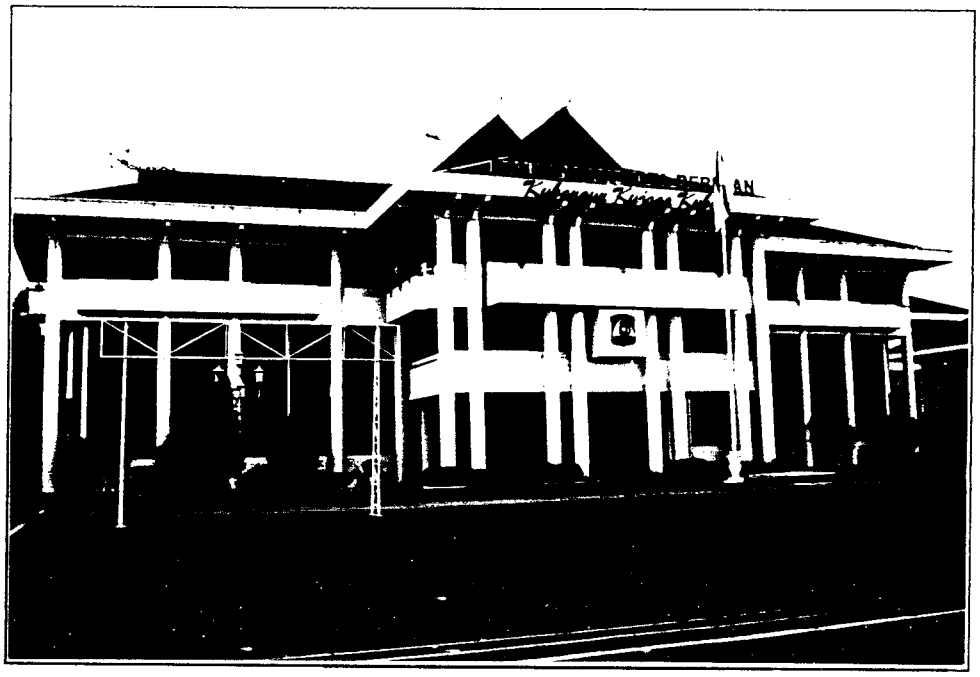
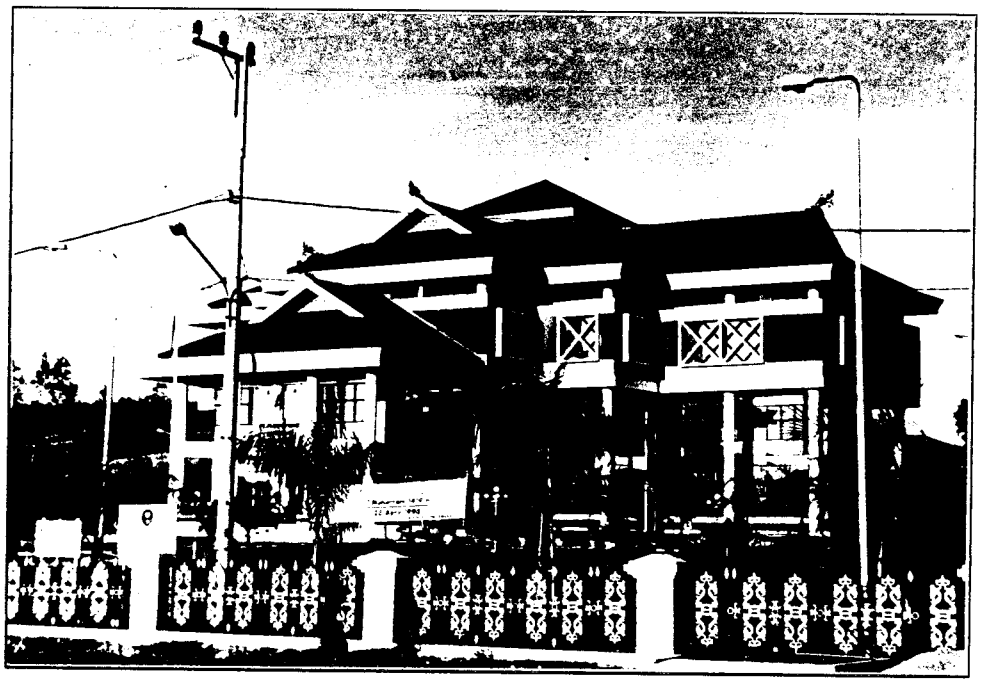
Bangunan-Bangunan Dengan Arsitektur Modern Dan Tradisonal Kal-Tim

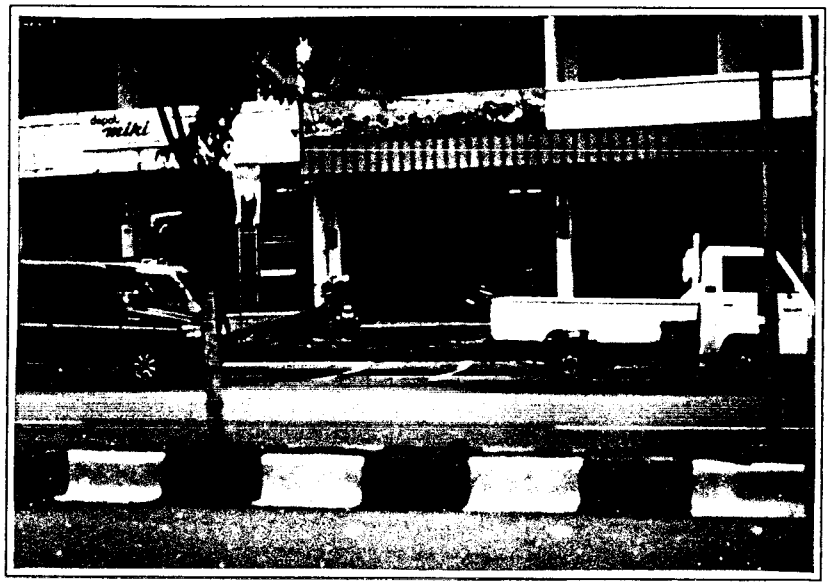


Kantor PEMDA Tingkat II Balikpapan
Di Jalan Jend. Sudirman

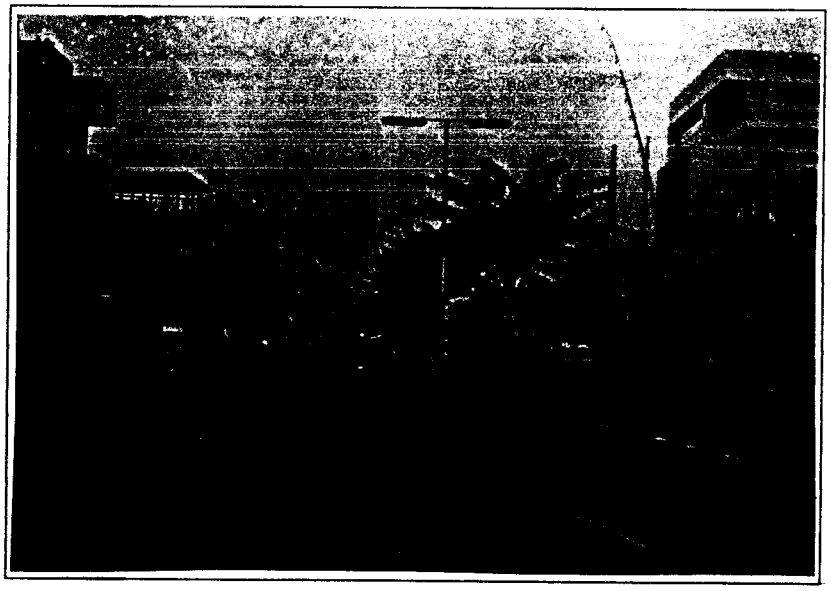


Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN)
Di Jalan Ringroad

LOKASI KAWASAN PANTAI KLANDASAN BALIKPAPAN



Tampak Utara Site



Tampak Barat Site

Tampak Timur Site

Pantai Klandasan Balikpapan

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

KRITERIA PENGGOLONGAN HOTEL : CITY/KOTA
BINTANG : T I G A

| UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|
| | | M | P | D |
| FISIK. | | | | |
| 1. Lokasi dan lingkungan. | a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/ pribadi roda empat langsung ke area hotel. | | 1 | |
| | b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang diakibatkan gangguang luar yang berasal dari : | | | |
| | 1) Suara bising | | 1 | |
| | 2) Bau tidak enak | | 1 | |
| | 3) Debu | | 1 | |
| | 4) Asap | | 1 | |
| | 5) Serangga dan binatang mengerat. | | 1 | |
| 2. Taman. | a. Hotel memiliki taman : | | | |
| | 1) Terletak didalam atau diluar bangunan. | | 1 | |
| | 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. | 1 | | |
| | 2) Rambu-rambu lalu lintas/satu arah in-out. | | | 1 |
| | 3) Pos jaga/ruang tunggu dengan tempat duduk. | | 1 | |
| | 4) Tidak becek/tersedia saluran air. | | 1 | |
| 4. Olah raga & rekreasi. | a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak. | | | |
| | 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 m²/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 | |
| | | 1 | 17 | 4 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 1 | 17 | |
| | | j) Life saving equipment (ban dan tali). | | 1 | |
| | | b. Hotel menyediakan 2 (dua) sarana olah raga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari :<br>1) Fitness center<br>2) Sauna<br>3) Squash<br>4) Game room<br>5) Bowling<br>6) Tennis. | | | 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 | |
| | | b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan :<br>1) Arus tamu<br>2) Arus karyawan<br>3) Arus barang/produk hotel. | | 1<br>1<br>1 | |
| | | c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :<br>1) Ruang lobby atau<br>2) Restoran atau<br>3) Kamar tidur atau<br>4) Function room. | 1 | | |
| | | d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :<br>1) Transportasi mekanis/lift/elevator :<br>a) Setiap bangunan dengan 4 lantai keatas harus dilengkapi dengan lift/elevator. | 1 | | |
| | | b) Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketetapan Depnaker. | 1 | | |
| | | 2) Utilitas :<br>a) Air :<br>- Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No. 01 Tahun 1975). | 1 | | |
| | | - Kapasitas air minimal 500 L/kamar/hari. | | 1 | |
| | | | 4 | 6 | 1 |
| | | | 5 | 23 | 5 |

| UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|
| | | M | P | D |
| | | 5 | 23 | 5 |
| | - 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 | |
| | 3) Komunikasi : | | | |
| | a) Tersedia telepon 2 (dua) 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 (house phone), 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 pemadam kebakaran yang terdiri dari : | | | |
| | | 8 | 5 | - |
| | | 13 | 28 | 5 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI M | P | D |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 13 | 28 | 5 |
| | | * Fire extinguisher | 1 | | |
| | | * Fire hydrant | 1 | | |
| | | * Sprinkler system | | 1 | |
| | | - Alat kontrol lokasi kebakaran. | | 1 | |
| | | b) Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri disetiap 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 ketempat 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. | 1 | | |
| | | Semua kamar dilengkapi kamar mandi didalam. | 1 | | |
| | | b. Luas minimal : | | | |
| | | Kamar standard : 24 m² | | 1 | |
| | | Kamar suite : 48 m² | | 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 | |
| | | | 8 | 8 | 1 |
| | | | 21 | 36 | 6 |

| UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|
| | | M | P | D |
| | | 21 | 36 | 6 |
| | 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 yg tdk 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) dikamar mandi (type socket) 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 | | | |
| | - Perlengkapan setiap tempat tidur : | | | |
| | a) Kasur pegas (spring mattress) 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 dibawah sprei) satu buah per bed. | | 1 | |
| | g) Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu polyester fiber). | | | 1 |
| | | 7 | 8 | 1 |
| | | 28 | 44 | 7 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 28 | 44 | 7 |
| | | 2) Almari pakaian dengan 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 (arm chair). | | 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 dan ballpoint (stationary kit). | | 1 | |
| | | 11) Sebuah tanda dilarang menggangu (don't distrub sign) atau tanda dari lampu. | | 1 | |
| | | 12) Sebuah kaca rias panjang (full length mirror) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai. | 1 | | |
| | | 13) Daftar cucian (laundry/dry cleaning). | | 1 | |
| | | 14) Kartu pesan makan pagi (door knob menu). | | 1 | |
| | | 15) Daftar makanan di kamar (room service menu) dengan harganya. | 1 | | |
| | | 16) Lilin dengan standardnya dan korek api. | | 1 | |
| | | 17) Petunjuk pelayanan hotel (service Directory). | 1 | | |
| | | 18) Alat pembersih sepatu (shoes cleaning cloth). | | 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 dan extern. | 1 | | |
| | | 24) Telepone directory. | 1 | | |
| | | 25) Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (bahasa Indonesia dan Inggris). | 1 | | |
| | | | 12 | 12 | - |
| | | | 40 | 56 | 7 |

| UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|
| | | M | P | D |
| | | 40 | 55 | 7 |
| | 26) Kitab suci agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan). | | | 1 |
| | p. Perlengkapan kamar mandi : | | | |
| | 1) Bathtub anti slip, shower, grabbar & tempat sabun. | 1 | | |
| | 2) Tempat cuci tangan dengan kaca rias. | 1 | | |
| | 3) WC. | 1 | | |
| | 4) Tirai showe/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 standarnya dan korek api. | | 1 | |
| | 14) Sanitary bag. | 1 | | |
| | 15) Shower cap. | | 1 | |
| Ruang Makan. | a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m² 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 keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah). | | 1 | |
| | d. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara. | 1 | | |
| | 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 | | |
| | | 12 | 9 | 1 |
| | | 52 | 65 | 8 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 52 | 65 | 3 |
| | | 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 (water goblet) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. | | 1 | |
| | | 11) Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica. | 1 | | |
| | | 12) Tersedia meja bantu (side stand) untuk peralatan pelayanan. | | 1 | |
| | | 13) Lodor (platter) 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 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 dua setengah kali jumlah kursi. | 1 | | |
| | | 21) Cangkir (cup) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi. | 1 | | |
| | | 22) Cangkir untuk konsome (consome cup). | | 1 | |
| | | 23) Water pitcher dengan jumlah satu buah untuk setiap 8 (delapan) kursi. | | 1 | |
| | | 24) Soup toureen dengan jumlah satu untuk setiap 4 (empat) kursi. | | 1 | |
| | | 25) Sauce boats dengan jumlah satu untuk setiap 4 (empat) kursi. | | 1 | |
| | | | 13 | 11 | - |
| | | | 65 | 76 | 3 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 65 | 76 | 3 |
| 8. | B a r. | a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran. | 1 | | |
| | | b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m² 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 %. | | | |
| | | e. Perlengkapan minimal : | | | |
| | | 1) Tersedia bar counter dan bar stool. | 1 | | |
| | | 2) Alat pencampur minuman (shaker) satu buah. | 1 | | |
| | | 3) Alat pengocok minuman (blender) satu buah. | | 1 | |
| | | 4) Alat pengukur minuman (jigger) dua buah. | 1 | | |
| | | 5) Alat pembuka botol dan kaleng dua buah. | | 1 | |
| | | 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) Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua kali kapasitas bar minimal terdiri dari : | | | |
| | | a) Cocktail glass/gelas cocktail. | 1 | | |
| | | b) Gelas panjang/glass tumbler. | 1 | | |
| | | c) Gelas bir. | 1 | | |
| | | d) Brandy-snifters/cognac glass/brandy glass. | | 1 | |
| | | | 9 | 10 | 1 |
| | | | 74 | 86 | 9 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 74 | 86 | 9 |
| | | 15) 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) Saluran pembuangan air. | 1 | | |
| | | g. Tersedia daftar minuman (beverage/bar list) dan harganya. | 1 | | |
| 9. | Function Room | 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 |
| 0. | Area publik. | | | | |
| 0.1 | Lobby. | a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 30 m². | 1 | | |
| | | b. Tersedia : | | | |
| | | 1) Kursi sofa (easy chair) dengan mejanya. | | 1 | |
| | | 2) Peta kota dan propinsi. | | 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 | |
| 0.2 | Lounge. | Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi dengan meja dan kursi. | | 1 | |
| 0.3 | Telepon umum. | a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby. : | 1 | | |
| | | | 7 | 6 | 2 |
| | | | 81 | 92 | 11 |

| | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 81 | 92 | 11 |
| | | 1) Telepon umum untuk hubungan keluar minimal 1 (satu) pesawat (extern). | 1 | | |
| | | 2) Telepon umum untuk hubungan didalam hotel minimal 1 (satu) pesawat intern. | 1 | | |
| | | b. Masing-masing pesawat telepon dilengkapi dengan buku petunjuk telepon. | | | 1 |
| | Toilet umum. | Hotel menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal : | 1 | | |
| | | Toilet untuk pria :<br>- Urinoir 2 (dua) buah<br>- WC 1 (satu) buah<br>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias<br>- Alat pengering tangan<br>- Asbak<br>- Kertas WC dengan tempatnya<br>- Tempat sampah yang tertutup. | | 1 | |
| | | Toilet untuk wanita :<br>- WC 2 (dua) buah<br>- Kertas WC dan tempatnya<br>- Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias<br>- Tempat cuci tangan, sabun dan kaca rias<br>- Alat pengering tangan<br>- Asbak<br>- Tempat sampah yang tertutup. | | 1 | |
| 5 | Koridor. | a. Lebar koridor minimal 1,6 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 atau tanpa alat pengatur udara. | 1 | | |
| | | e. Tingkat kebisingan 40 dB. | | | 1 |
| 6 | Ruangan yang disewakan. | Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain diluar kegiatan utama hotel sesuai dengan difinisi hotel minimal 3 (tiga) ruangan untuk kegiatan yang berbeda:<br>a. Drugstore<br>b. Bank/money changer<br>c. Travel Agent (Biro Perjalanan)<br>d. Airline Agent<br>e. Souvenir shop<br>f. Perkantoran<br>g. Butik dan salon kecantikan. | | 1 | |
| 7 | Poliklinik. | a. Tersedia ruang poliklinik yang memenuhi persyaratan Departemen Kesehatan. | | 1 | |
| | | b. Peralatan minimal sesuai dengan peraturan | | 1 | |
| | | | 4 | 8 | 2 |
| | | | 85 | 100 | 13 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | ~~85~~ | 100 | 13 |
| | | c. Tersedia perlengkapan untuk menanggulangi keadaan darurat. | | | 1 |
| | | d. Tersedia peramedis. | | 1 | |
| II. | D a p u r. | a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40 % dari luas restoran. | | 1 | |
| | | b. Ruang dapur terdiri atas : | | | |
| | | 1) Ruang persiapan & Ruang pengolahan | | 1 | |
| | | 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. | | | |
| | | 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 (wire netting). | 1 | | |
| | | f. Penerangan dapur minimal 200 lux. | 1 | | |
| | | g. Tersedia : | | | |
| | | 1) Alat pemadam kebakaran (dry chemical) | 1 | | |
| | | 2) PPPK/P3K. | 1 | | |
| | | h. Tersedia cerobong dan saluran asap (kitchen hood) dilengkapi dengan grease filter (saringan lemak). | 1 | | |
| | | i. Peralatan/perlengkapan dapur minimal : | | | |
| | | 1) Almari es - Reach in. | 1 | | |
| | | 2) Tungku (listrik, gas) | 1 | | |
| | | 3) Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan (dishwasing unit) | 1 | | |
| | | 4) Satu buah alat timbangan bahan | | 1 | |
| | | 5) Alat perlengkapan lainnya | | 1 | |
| | | - Grill/panggangan<br>- Hot cupboard<br>- Chopping block<br>- Coffee machine<br>- Depp fat fryer<br>- Bain Marie. | | | |
| | | | 10 | 5 | 1 |
| | | | 95 | 105 | 14 |

| UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|
| | | M | P | D |
| | | 95 | 105 | 14 |
| | j. Tersedia ruangan khusus untuk room service : | | | |
| | 1) Letak berdekatan dengan dapur induk, service bar, akses kekamar (service elevator) tempat penyimpanan alat dan penyajian makanan. | | 1 | |
| | 2) Fasilitas minimal : | | | |
| | - Pesawat telepon | 1 | | |
| | - Rak kamar tamu | | 1 | |
| | - Kereta dorong untuk penyajian makanan/minuman (room service trolley) | | 1 | |
| | - Room service menu dan harganya | 1 | | |
| | - Alat penutup makanan. | | 1 | |
| Area Administrasi. | | | | |
| 1 Front Office. | a. Tersedia : | | | |
| | 1) Tempat penerimaan tamu dan penerangan. | 1 | | |
| | 2) Tempat kasir dan ruang penitipan barang berharga (safety deposit room). | 1 | | |
| | 3) Ruangan penitipan barang tamu (luggage room). | | 1 | |
| | 4) Ruang pimpinan front office | 1 | | |
| | 5) Ruangan 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 box yang terpisah untuk setiap tamu | | 1 | |
| | 6) Kereta dorong/baggage cart. | | 1 | |
| 2 Kantor Pengelolaan 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 | | |
| | | 10 | 11 | - |
| | | 105 | 116 | 14 |

| O. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 105 | 116 | 14 |
| 3. | Area tata graha. | | | | |
| 3.1 | Uniform room. | Tersedia uniform room yang dilengkapi dengan rak untuk penyimpanan pakaian seragam. | | 1 | |
| 3.2 | Ruang lena. | a. Tersedia ruang lena dengan luas minimal 30 m². | 1 | | |
| | | b. Tersedia rak/almari tempat penyimpanan lena. | | 1 | |
| 3.3 | Ruang jahit menjahit. | Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya. | | | 1 |
| 3.4 | Room boy station. | a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu (room boy station) minimal satu buah untuk setiap 15 kamar. Bagi hotel bertingkat tiap floor minimal tersedia satu room boy station. | | 1 | |
| | | b. Peralatan/perlengkapan minimal : | | | |
| | | 1) Kereta dorong room boy | | 1 | |
| | | 2) Meja strika dan strika | | 1 | |
| | | 3) Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi (baby crib). | | 1 | |
| 3.5 | Area lost found. | Tersedia area lost dan found dengan luas minimal 10 m² dilengkapi dengan rak, almari terkunci. | | | 1 |
| 4. | Ruang binatu. | a. Ruang binatu (laundry & dry cleaning) mempunyai luas minimal 40 m². | | 1 | |
| | | b. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu. | | 1 | |
| | | c. Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian. | | 1 | |
| | | d. Perlengkapan-perlengkapan minimal : | | | |
| | | 1) Mesin cuci | | 1 | |
| | | 2) Mesin pemeras | | 1 | |
| | | 3) Mesin pengering | | 1 | |
| | | 4) Mesin pemberi tanda. | | 1 | |
| 15. | Area dan ruang operasional. | | | | 1 |
| 15.1 | Gudang. | a. Tersedia gudang bahan makanan dan minuman. | 1 | | |
| | | b. Tersedia gudang untuk engineering. | 1 | | |
| | | | 3 | 12 | 3 |
| | | | 108 | 128 | 17 |

| O. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 108 | 128 | 17 |
| 5.2 | Ruang penerimaan barang/ bahan. | a. Tersedia ruang penerimaan bahan/barang keperluan hotel. | 1 | | |
| | | b. Kantor penerimaan barang | | 1 | |
| | | c. Timbangan | | 1 | |
| | | d. Instalasi air dan saluran pembuangan. | 1 | | |
| 5.3 | Ruang karyawan. | a. Ruangan karyawan terdiri atas : | | | |
| | | 1) Ruang locker dan kamar mandi/WC yang terpisah untuk pria dan wanita. | 1 | | |
| | | Peralatan : | | | |
| | | - Locker individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan yang membutuhkan (satu locker untuk satu orang untuk tingkat super visor kebawah). | | 1 | |
| | | - Kamar mandi/shower dan WC yang terpisah untuk pria dan wanita. | | 1 | |
| | | - Sistim tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara. | 1 | | |
| | | - Tersedia kaca rias/full length mirror. | | 1 | |
| | | 2) Ruang makan karyawan yang letaknya berdekatan dengan dapur karyawan. | 1 | | |
| | | 3) Ruang untuk ibadat. | | | 1 |
| 6. | OPERASIONAL/ MANAGEMENT. | | | | |
| 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 (job description) tertulis untuk setiap tingkat jabatan dan Department. | | 1 | |
| | | c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel (manual) 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) Pimpinan hotel/wakil pimpinan. | | 1 | |
| | | - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA. | | | |
| | | - Pengalaman kerja minimal 6 (enam) tahun dalam posisi Kepala Bagian/ Department Head. | | | |
| | | | 6 | 8 | 2 |
| | | | 114 | 136 | 19 |

| UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|
| | | M | P | D |
| House Keeping (Tata Graha). | | 117 | 149 | 21 |
| | a. Kamar tamu : Tersedia pelayanan : | | | |
| | 1) Air panas selama 12 jam. | 1 | | |
| | 2) Penggantian lena minimal satu kali sehari. | 1 | | |
| | 3) Penggantian stationary, korek api, sabun laundry bag, doorknob menu, dll yang telah digunakan tamu/dalam kondisi rusak. | | 1 | |
| | 4) Pencatatan kerusakan phisik 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 (turn down bed), pengisian air minum di thermos. | | | 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 | |
| Food & Beverage (makanan & minuman). | a. Restoran : | | | |
| | 1) Restoran melayani makan pagi, makan siang dan makan malam. | 1 | | |
| | 2) Tersedia minimal : | | | |
| | - 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 diantara jenis-jenis tersebut ini : | | 1 | |
| | - Siap dimeja makan | | | |
| | - Siap dipiring (Ready Plate Service) | | | |
| | - Siap di meja Prasmanan (buffet service). | | 1 | |
| | | 4 | 11 | 3 |
| | | 121 | 160 | 24 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 114 | 136 | 19 |
| | | 2) Kepala Bagian/Department Head Front Office House Keeping dan Food & Beverage.<br>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.<br>- Pengalaman kerja 3 (tiga) tahun termasuk 1 tahun dalam posisi Penyelia (supervisory level). | | 1 | |
| | | 3) Kepala Bagian Pengolahan Makanan (Chef Cook).<br>- SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.<br>- Pengalaman kerja 5 (lima) tahun termasuk 3 (tiga) tahun sebagai Chef De Partie. | | 1 | |
| | | 4) Kepala Bagian Accounting.<br>- SLTA dan Akademi Akutansi/sejenis.<br>- Pengalaman kerja 3(tiga) tahun termasuk 1 (satu) tahun dalam jabatan Penyelia. | | 1 | |
| | | 5) Kepala Bagian Tehnik.<br>- SLTA ditambah pengalaman kerja 3 (tiga) tahun atau<br>- Sarjana Muda Tehnik ditambah pengalaman kerja 2 (dua) tahun. | | 1 | |
| | | c. Seluruh staf dan karyawan yang berhubungan dengan tamu (guest contack area) mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, sekurang-kurangnya bahasa Inggris. | | 1 | |
| | | d. Seluruh karyawan berpakaian seragam kecuali karyawan administratif. | | 1 | |
| | | e. Kesehatan karyawan :<br>1) Dalam 1 (satu) tahun diadakan pemeriksaan berkala minimal 1 (satu) kali. | 1 | | |
| | | 2) Karyawan pengolahan makanan (food handler) harus diadakan pemeriksaan berkala minimal 6 bulan sekali khusus untuk pemeriksaan gejala pembawa bibit penyakit (carrier). | 1 | | |
| | | f. Hotel mempunyai program pengembangan karyawan (menpower development) tertulis. | | | 1 |
| 3. | Front Office (Kantor Depan). | a. Front desk bertugas 24 jam. | 1 | | |
| | | b. Tersedia pelayanan :<br>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 konfirmasi tiket angkutan. | | | 1 |
| | | | 3 | 13 | 2 |
| | | | 117 | 149 | 21 |

| UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|
| | | M | P | D |
| | | 121 | 160 | 24 |
| | 5) Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan (A la Carte). | | 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 :<br>- Taplak meja/place mat<br>- Asbak<br>- Tempat garam & merica dengan isinya<br>- Peralatan makan dan minum standard (serbet makan, gelas minum, pisau/ sendok dan garpu). | | 1 | |
| | 9) Lampu yang dipakai lampu pijar. | | | 1 |
| | b. B a r : | | | |
| | 1) Bar melayani tamu minimal selama 8 jam. | 1 | | |
| | 2) Tersedia minuman dengan bentuk pilihan :<br>- Minuman tanpa alkohol<br>- Minuman alkohol<br>- Minuman campuran. | | 1 | |
| | 3) Tersedia hiburan berupa :<br>- 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 lampu pijar. | | | 1 |
| | c. Room Service : | | | |
| | 1) Hotel menyediakan pelayanan kamar (room service) selama 16 jam. | 1 | | |
| | 2) Room Service minimal melayani penghidangan-hidangan :<br>- Makanan Indonesia | 1 | | |
| | - Makanan Asing | | 1 | |
| | | 3 | 5 | 4 |
| | | 124 | 166 | 28 |

| ). | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 124 | 166 | 28 |
| | | - Minuman tanpa alkohol | | 1 | |
| | | - Minuman alkohol. | | 1 | |
| | | 3) Penyajian makanan/minuman harus dalam keadaan tertutup. | | 1 | |
| . | Laundry & Dry Cleaning. | a. Pelayanan laundry setiap hari dengan jenis pelayanan selesai 1 hari. | | 1 | |
| | | b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel. | | 1 | |
| . | Receiving area. | Receiving area dalam keadaan bersih dan memenuhi standard sanitasi. | | 1 | |
| . | Store Room. | Store room (gudang-gudang) memenuhi standard kebersihan, keselamatan dan keamanan. | | 1 | |
| . | 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 mengenakan tanda khusus yang jelas dan pedoman pemadam dan pencegahan bahaya kebakaran yang siaga dalam 24 jam. | 1 | | |
| | Ruang karyawan. | a. Locker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi standard sanitasi. | | 1 | |
| | | b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi/WC bertungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai. | | 1 | |
| | | c. Ruang makan dalam keadaan bersih | | 1 | |
| | Security. | Petugas keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam. | 1 | | |
| | Poliklinik. | a. Poliklinik melayani : | | | |
| | | - Pemeriksaan dan pengobatan. | | 1 | |
| | | b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan Departemen Kesehatan yang berlaku. | | 1 | |
| | Olah raga dan rekreasi. | a. Tersedia petugas yang melayani tamu dalam mempergunakan sarana olah raga dan rekreasi. | | 1 | |
| | | b. Tempat dan sarana rekreasi dan perlengkapannya berfungsi sebagaimana mestinya. | | 1 | |
| | | c. Ruangan yang digunakan dalam keadaan, bersih memenuhi standard sanitasi. | | 1 | |
| | | | 2 | 17 | - |
| | | | 126 | 183 | 28 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 126 | 183 | 28 |
| II. | PELAYANAN. | | | | |
| 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) 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 ditempat 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 dikamarnya. | | 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 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 | |
| | | | - | 12 | - |
| | | | 126 | 195 | 28 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 126 | 195 | 28 |
| 2. | Kemahiran di Bidangnya & Waktu Pelayanan. | 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 | |
| | | 5) Mampu menerima/menangani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. | | 1 | |
| | | b. Petugas hotel di terminal transpor umum (Dispatcher), mampu : | | | |
| | | 1) Menawarkan setiap jenis kamar dengan tarifnya secara tepat dan memberikan konfirmasi tertulis apabila diperlukan. | | | 1 |
| | | 2) Menghubungi hotel dengan cepat melalui sarana komunikasi apabila diperlukan. | | | 1 |
| | | 3) Menyediakan pengangkutan lain ke hotel apabila diperlukan. | | | 1 |
| | | 4) Memperoleh tamu tanpa unsur paksaan. | | | 1 |
| | | c. Petugas hotel dipintu masuk utama hotel (Door man), mampu : | | | |
| | | 1) Menyambut dan membukakan 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 (Bell boy), 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 didalam kamar, termasuk kamar mandi. | | 1 | |
| | | 4) Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku. | | 1 | |
| | | | - | 11 | 5 |
| | | | 126 | 206 | 33 |

| UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|
| | | M | P | D |
| | | 126 | 206 | 33 |
| | e. Atasan Bell Boy (Bell Captain), mampu : | | | |
| | 1) Melaksanakan tugas Bell Boy apabila diperlukan. | | | 1 |
| | 2) Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta tamu, antara lain tiket angkutan/pertunjukan, perjalanan (tour). | | 1 | |
| | 3) Memanggilkan pengendaraan mobil yang diinginkan tamu. | | 1 | |
| | f. Petugas penerima tamu (Receptionist), mampu : | | | |
| | 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 (Information Clerk), mampu : | | | |
| | 1) Memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktivitas pariwisata serta usaha (business) didalam 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 (paging). | | | -1 |
| | h. Kasir (Front Office Cashier), mampu : | | | |
| | 1) Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang telah ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit. | | 1 | |
| | 2) Melayani tukar uang, dari/ke mata uang asing dan uang kecil/receh. | | 1 | |
| | 3) Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku, cepat, tepat dan aman. | | 1 | |
| | | - | 10 | 3 |
| | | 126 | 216 | 36 |

| UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|
| | | M | P | D |
| | | 126 | 215 | 36 |
| | i. Petugas penerima pesanan kamar (Reservation Clerk), mampu : | | | |
| | 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) 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 (morning/wake up call) dengan tepat. | | 1 | |
| | k. Petugas Kamar, mampu : | | | |
| | 1) Mengingat nama tamu yang sedang tinggal dikamar pada daerah kerjanya. | | | 1 |
| | 2) Membersihkan/membereskan kamar (termasuk kamar mandi) dalam waktu 60 menit. | | 1 | |
| | 3) Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain tambahan handuk, permintaan kitab suci, dll. dengan cepat dan tepat. | | 1 | |
| | l. Petugas pelayanan cucian (valet), mampu : | | | |
| | 1) Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian. | | 1 | |
| | 2) Mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel, tanpa adanya kerusakan atau kehilangan atau kekurangan atas jumlah-jenis-phisik pakaian tamu. | | 1 | |
| | 3) Melaksanakan permintaan tamu sesuai dengan jenis cucian, terutama Dry Cleaning. | | | 1 |
| | 4) Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku. | | 1 | |
| | | - | 9 | 3 |
| | | 126 | 225 | 39 |

| NO. | UNSUR-UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 126 | 225 | 39 |
| | | m. Pramusaji pelayanan kamar (Room Service Order Taker dan Waiter), mampu : | | | |
| | | 1) Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan. | | 1 | |
| | | 2) Menerima setiap pesanan dan mengulang 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 ditempat yang dikehendaki tamu (didalam 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 |
| | | 6) Memberikan perhatian penuh atas pelayanan ke tamu dimeja 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 | |
| | | | - | 11 | 3 |
| | | | 126 | 236 | 42 |

| ). | UNSUR - UNSUR PERSYARATAN | URAIAN PERSYARATAN | BOBOT / NILAI | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | M | P | D |
| | | | 126 | 236 | 42 |
| | | p. 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 | |
| | | q. Pimpinan, mampu : | | | |
| | | 1) Menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut. | | 1 | |
| | | | | 3 | |
| | | | 126 | 239 | 42 |

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Februari 1988.

DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA ,

JOOP AVE