

The background of the book cover is a night-time photograph of a large, modern hotel building with many lit windows. In the foreground, a woman in a hotel uniform stands with her hands clasped. The overall scene is reflected in a pool of water in front of the hotel.

— BUKU AJAR — MANAJEMEN HOTEL

*Konsep, Strategi, dan
Implementasi Operasional*

GLADYS

Edvin Fairliantina, SE, MM

**BUKU AJAR MANAJEMEN HOTEL KONSEP,
STRATEGI, DAN IMPLEMENTASI OPERASIONAL**

Edvin Fairliantina, SE, MM

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014

Tentang Hak Cipta

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/ atau pidana denda paling Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

**BUKU AJAR MANAJEMEN HOTEL KONSEP,
STRATEGI, DAN IMPLEMENTASI OPERASIONAL
*CATATAN; TABEL TABEL BELUM RAPI**

Edvin Fairliantina, SE, MM



YAYASAN PUTRA ADI DHARMA

BUKU AJAR MANAJEMEN HOTEL KONSEP, STRATEGI, DAN IMPLEMENTASI OPERASIONAL

Penulis :

Edvin Fairliantina, SE, MM

ISBN : 978-634-295-128-6

IKAPI : No.498/JBA/2024

Editor :

Annida Muthi'ah

Penyunting :

Yayasan Putra Adi Dharma

Desain sampul dan Tata letak

Yayasan Putra Adi Dharma

Penerbit :

Yayasan Putra Adi Dharma

Redaksi :

Wahana Pondok Ungu Blok B9 no 1, Bekasi

Office Marketing Jl. Gedongkuning, Banguntapan Bantul, Yogyakarta

Office Yogyakarta : 087777899993

Marketing : 088221740145

Instagram : @ypad_penerbit

Website : <https://ypad.store>

Email : teampenerbit@ypad.store

Cetakan Pertama April 2026

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ***“Manajemen Hotel” Konsep, Strategi, dan Implementasi Operasional*** ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun sebagai salah satu kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan serta sebagai sumber pembelajaran bagi mahasiswa, akademisi, maupun praktisi yang tertarik mempelajari industri hospitality secara lebih mendalam.

Industri perhotelan merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem industri pariwisata. Perkembangan sektor pariwisata yang semakin pesat, baik di tingkat nasional maupun internasional, menuntut adanya pengelolaan hotel yang profesional, efektif, dan berorientasi pada pelayanan berkualitas. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap bagi wisatawan, tetapi juga sebagai pusat pelayanan yang menyediakan berbagai fasilitas seperti makanan dan minuman, ruang pertemuan, rekreasi, serta berbagai layanan lainnya yang mendukung pengalaman wisatawan selama melakukan perjalanan.

Buku ***“Manajemen Hotel” Konsep, Strategi, dan Implementasi Operasional*** ini tidak hanya disusun berdasarkan kajian teori dari berbagai referensi akademik di

bidang hospitality, tetapi juga diperkaya dengan **pengalaman praktis penulis selama kurang lebih 30 tahun berkarya di industri perhotelan and hospitality**. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman yang mendalam mengenai dinamika operasional hotel, tantangan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta strategi pengelolaan hotel yang efektif dalam menghadapi persaingan industri yang semakin kompetitif. Dengan memadukan pendekatan akademik dan pengalaman praktis di lapangan, buku ini diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif bagi para pembaca.

Materi dalam buku ini disusun secara sistematis, mulai dari pengenalan industri hotel, klasifikasi hotel, struktur organisasi hotel, pengelolaan berbagai departemen operasional seperti **Front Office, Housekeeping, dan Food and Beverage**, hingga pembahasan mengenai manajemen sumber daya manusia, pemasaran hotel, manajemen keuangan, pelayanan tamu, pemanfaatan teknologi dalam manajemen hotel, serta tren dan masa depan industri perhotelan. Setiap bab juga dilengkapi dengan tujuan pembelajaran, penjelasan teoritis dari para ahli, tabel dan diagram pendukung, studi kasus, serta latihan soal yang dirancang untuk membantu mahasiswa memahami konsep manajemen hotel secara lebih mendalam.

Penulis berharap buku ini dapat memberikan manfaat bagi **mahasiswa program studi perhotelan dan pariwisata, dosen, praktisi industri hospitality, serta masyarakat yang memiliki minat dalam bidang manajemen hotel**. Buku ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi yang mendukung proses pembelajaran sekaligus memberikan wawasan mengenai pengelolaan hotel secara profesional.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan buku ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga buku ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan serta mendukung peningkatan kualitas pendidikan dan profesionalisme dalam industri hospitality.

Penulis

Edvin Fairliantina. SE. MM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN INDUSTRI PERHOTELAN	1
Tujuan Pembelajaran	1
1.1 Latar Belakang Industri Perhotelan	1
1.2 Pengertian Hotel	3
1.3 Sejarah Perkembangan Hotel	5
1.4 Peran Hotel dalam Industri Pariwisata.....	7
1.5 Karakteristik Industri Perhotelan	9
1.6 Ruang Lingkup Industri Hospitality	10
1.7 Tantangan Industri Hotel Modern	11
1.8 Sistem Industri Pariwisata.....	12
1.9 Ringkasan.....	13
Studi Kasus.....	13
Soal Latihan	14
BAB 2 KLASIFIKASI DAN JENIS HOTEL	15
Tujuan Pembelajaran	15
2.1 Pengertian Klasifikasi Hotel	15
2.2 Peran Hotel dalam Industri Pariwisata.....	17
2.3 Klasifikasi Hotel.....	20
2.4 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang	22

2.5 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Lokasi	25
2.6 Berdasarkan Lama Menginap.....	28
2.7 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Tujuan Tamu.....	28
2.8 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Ukuran	29
2.9 Info grafik Klasifikasi Hotel Dunia.....	30
2.10 Perkembangan Tren Industri Hotel Global	31
2.10 Ringkasan	31
Studi Kasus.....	32
Soal Latihan	35
BAB 3 STRUKTUR ORGANISASI HOTEL.....	36
Tujuan Pembelajaran	36
3.1 Pengertian Struktur Organisasi Hotel	36
3.2 Tujuan Struktur Organisasi Hotel.....	37
3.3 Sistem Industri Pariwisata dan Peran Hotel	38
3.3 Struktur Organisasi Hotel Secara Umum	39
Teori Struktur Organisasi dalam Industri Hotel	40
3.5 Diagram Struktur Organisasi Hotel	41
3.6 Departemen Rooms Division.....	41
3.7 Departemen Food and Beverage.....	42
3.8 Departemen Sales dan Marketing	43
3.9 Departemen Human Resources.....	44
3.10 Departemen Finance	44
3.11 Department Engineering.....	45

3.12 Department Security	46
3.13 Pentingnya Koordinasi Antar Departemen	48
3.15 Ringkasan	49
Studi Kasus.....	50
Soal Latihan	50
BAB 4 FRONT OFFICE DEPARTMENT	52
Tujuan Pembelajaran	52
4.1 Pengertian Front Office	52
4.2 Teori Front Office Menurut Para Ahli	53
4.3 Fungsi Front Office dalam Operasional Hotel	55
4.4 Struktur Organisasi Front Office	56
4.5 Tugas dan Tanggung Jawab Front Office.....	57
4.5 SOP Pelayanan Tamu di Resepsionis	63
4.6 Prosedur Check-In Tamu	64
4.7 Prosedur Check-Out Tamu.....	65
4.8 Ringkasan.....	66
Studi Kasus.....	66
Soal Latihan	67
BAB 5 HOUSEKEEPING DEPARTMENT	68
Tujuan Pembelajaran	68
5.1 Pengertian Housekeeping	68
5.2 Teori Housekeeping Menurut Para Ahli	69
5.3 Tujuan Housekeeping Department.....	70

5.4 Struktur Organisasi Housekeeping	71
5.5 Area Tanggung Jawab Housekeeping	74
5.6 Proses Pembersihan Kamar Hotel.....	75
5.7 Linen dan Laundry Management.....	76
5.8 Standar Kebersihan Hotel	77
5.9 Hubungan Housekeeping dengan Departemen Lain.....	78
5.10 Ringkasan	78
Studi Kasus.....	79
Soal Latihan	79
BAB 6 FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT	81
Tujuan Pembelajaran	81
6.1 Pengertian Food and Beverage Department.....	81
6.2 Tujuan Food and Beverage Department	82
6.3 Teori Food and Beverage Menurut Para Ahli.....	83
6.4 Struktur Organisasi Food and Beverage Service (Restaurant Service).....	84
6.5 Jenis Outlet Food and Beverage di Hotel.....	90
6.6 <i>Jenis</i> Pelayanan Restoran	91
6.7 Standar Pelayanan Restoran Hotel	92
6.8 Prosedur Pelayanan Makanan di Restoran.....	93
6.11 Ringkasan.....	94
Studi Kasus.....	94
Soal Latihan	95

BAB 7 SALES DAN MARKETING HOTEL	96
Tujuan Pembelajaran	96
7.1 Pengertian Sales dan Marketing Hotel	96
7.2 Tujuan Sales dan Marketing Hotel	98
7.3 Teori Pemasaran Hotel Menurut Para Ahli.....	99
7.4 Struktur Organisasi Sales dan Marketing	100
7.5 Segmentasi Pasar Hotel	104
7.6 Segmentasi Pasar Hotel	105
7.7 Strategi Pemasaran Hotel.....	105
7.8 Digital Marketing Hotel	107
7.9 Hubungan dengan Agen Perjalanan	108
7.10 Strategi Meningkatkan Okupansi Hotel	108
7.11 Ringkasan	109
Studi Kasus.....	109
Soal Latihan	111
BAB 8 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA HOTEL.....	112
Tujuan Pembelajaran	112
8.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	112
8.2 Teori Manajemen Operasional Hotel Menurut Para Ahli	113
8.3 Peran Departemen Human Resources di Hotel	114
8.4 Struktur Organisasi Human Resources.....	115
8.5 Proses Rekrutmen Staf Hotel.....	120

8.6 Pelatihan dan Pengembangan Staf.....	121
8.7 Grooming dan Penampilan Staf.....	122
8.8 Budaya Hospitality.....	122
8.9 Evaluasi Kinerja Staf	123
8.10 Kompensasi dan Penghargaan	124
8.11 Tantangan Manajemen SDM Hotel.....	124
8.12 Ringkasan	125
Studi Kasus.....	125
Soal Latihan	126
BAB 9 MANAJEMEN KEUANGAN HOTEL.....	127
Tujuan Pembelajaran	127
9.1 Pengertian Manajemen Keuangan Hotel.....	127
9.2 Teori Manajemen Keuangan Menurut Para Ahli	128
9.3 Struktur Organisasi Human Resources.....	130
9.4 Sumber Pendapatan Hotel	137
9.5 Indikator Kinerja Keuangan Hotel.....	139
Ringkasan	140
Studi Kasus.....	140
Soal Latihan	141
BAB 10 MANAJEMEN PELAYANAN TAMU	142
10.1 Pengertian Pelayanan Tamu	142
10.2 Teori Pelayanan dalam Industri Hospitality	144
10.3 Prinsip Pelayanan dalam Hospitality	144

10.4 Kepuasan Tamu	145
10.5 Penanganan Keluhan Tamu	146
10.6 Strategi Meningkatkan Kepuasan Tamu	146
10.7 Ringkasan	147
Studi Kasus	147
Soal Latihan	148
BAB 11 TEKNOLOGI DALAM MANAJEMEN HOTEL.....	149
Tujuan Pembelajaran	149
11.1 Peran Teknologi dalam Industri Hotel	149
11.2 Teori Teknologi dalam Industri Hospitality	150
11.3 Jenis Teknologi dalam Hotel	151
11.4 Manfaat Teknologi dalam Manajemen Hotel	153
11.9 Ringkasan	154
Soal Latihan	154
BAB 12 TREN DAN MASA DEPAN INDUSTRI HOTEL.....	155
Tujuan Pembelajaran	155
12.1 Perkembangan Industri Hotel Global	155
12.2 Tren Utama Industri Hotel	156
12.3 Green Hotel	159
12.4 Masa Depan Industri Hotel	159
12.5 Tantangan Industri Hotel di Masa Depan	159
12.6 Peluang Industri Hotel di Masa Depan	160
12.7 Peran Pendidikan dalam Masa Depan Industri Hotel	

.....	160
12.8 Ringkasan	161
Studi Kasus.....	161
Soal Latihan	162
DAFTAR REFERENSI	163

BAB 1

PENDAHULUAN INDUSTRI PERHOTELAN

Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari bab ini, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan pengertian hotel dan industri perhotelan.
2. Memahami hubungan antara industri hotel dan industri pariwisata.
3. Mengidentifikasi karakteristik utama industri perhotelan.
4. Menjelaskan ruang lingkup industri hospitality.
5. Memahami perkembangan industri hotel di dunia dan di Indonesia.

1.1 Latar Belakang Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam industri pariwisata yang menyediakan layanan akomodasi bagi wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Dalam sistem pariwisata, hotel memiliki peran strategis karena wisatawan membutuhkan tempat menginap yang nyaman selama melakukan perjalanan.

Menurut Goeldner dan Ritchie (2012), pariwisata merupakan sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berhubungan, seperti transportasi, akomodasi, atraksi

wisata, serta layanan pendukung lainnya. Dalam sistem tersebut, hotel berfungsi sebagai penyedia akomodasi yang memungkinkan wisatawan tinggal sementara di suatu destinasi.

Perkembangan industri perhotelan tidak dapat dipisahkan dari pertumbuhan sektor pariwisata global. Semakin berkembangnya pariwisata suatu negara akan meningkatkan kebutuhan terhadap fasilitas akomodasi seperti hotel, resort, dan penginapan lainnya.

Selain sebagai tempat menginap, hotel juga berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan berbagai kegiatan seperti konferensi, seminar, pertemuan bisnis, serta acara sosial lainnya. Oleh karena itu, hotel sering menjadi pusat aktivitas dalam industri pariwisata dan bisnis.

Di banyak negara, industri perhotelan memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan daerah, serta pengembangan destinasi wisata. Selain sebagai tempat menginap, hotel juga sering digunakan sebagai tempat penyelenggaraan berbagai kegiatan seperti konferensi, seminar, pertemuan bisnis, serta acara sosial lainnya. Hal ini menjadikan hotel sebagai bagian penting dalam industri **MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)**.

1.2 Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu komponen penting dalam industri pariwisata yang menyediakan layanan akomodasi bagi wisatawan atau tamu yang membutuhkan tempat menginap sementara. Selain menyediakan kamar, hotel juga menawarkan berbagai fasilitas tambahan seperti Restoran, ruang pertemuan, layanan Laundry, hingga fasilitas rekreasi yang di kelola secara komersial dan profesional. Dalam sistem pariwisata, hotel memiliki peran strategis karena wisatawan membutuhkan tempat menginap yang nyaman selama melakukan perjalanan

Secara umum, hotel dapat didefinisikan sebagai suatu usaha komersial yang menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas lainnya kepada masyarakat dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Perkembangan industri perhotelan tidak dapat dipisahkan dari pertumbuhan sektor pariwisata global. Semakin berkembangnya pariwisata suatu negara akan meningkatkan kebutuhan terhadap fasilitas akomodasi seperti hotel, resort, dan penginapan lainnya.

Menurut beberapa ahli, pengertian hotel antara lain sebagai berikut:

1. Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial untuk menyediakan jasa penginapan bagi masyarakat umum dengan fasilitas tambahan seperti makanan dan minuman.
2. Hotel merupakan bagian dari industri jasa yang memberikan pelayanan kepada tamu secara profesional dengan standar tertentu.
3. Hotel juga dapat dipahami sebagai tempat yang menyediakan pelayanan akomodasi, makanan, minuman, dan fasilitas lain bagi wisatawan maupun pelaku perjalanan.

Dalam perkembangannya, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menjadi tempat untuk berbagai kegiatan seperti rapat, seminar, konferensi, pesta pernikahan, hingga kegiatan bisnis lainnya. Seiring dengan meningkatnya mobilitas manusia serta perkembangan sektor pariwisata global, kebutuhan terhadap fasilitas akomodasi juga semakin meningkat. Hotel tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menjadi pusat kegiatan bisnis, konferensi, pertemuan, serta berbagai kegiatan sosial lainnya.

Di banyak negara, industri perhotelan memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan daerah, serta pengembangan destinasi wisata. Oleh karena itu, pengelolaan

hotel yang profesional sangat diperlukan agar industri ini dapat berkembang secara berkelanjutan

Menurut **Walker (2017)** dalam buku *Introduction to Hospitality Management*, hotel merupakan suatu usaha yang menyediakan akomodasi kepada masyarakat umum serta dilengkapi dengan layanan makanan, minuman, dan pelayanan lainnya. Sementara itu, **Bardi (2011)** menyatakan bahwa hotel adalah perusahaan yang menyediakan fasilitas penginapan serta berbagai layanan tambahan bagi tamu yang melakukan perjalanan. Menurut **Lawson (1995)**, hotel merupakan suatu bangunan yang menyediakan kamar bagi tamu untuk menginap dalam jangka waktu tertentu dengan imbalan pembayaran.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha komersial yang menyediakan layanan akomodasi serta berbagai fasilitas tambahan untuk memenuhi kebutuhan tamu.

1.3 Sejarah Perkembangan Hotel

Industri perhotelan telah berkembang sejak ribuan tahun yang lalu. Pada masa awal peradaban manusia, para pelancong yang melakukan perjalanan jauh membutuhkan tempat untuk beristirahat. Hal ini kemudian melahirkan berbagai bentuk penginapan sederhana.

Pada zaman Romawi kuno, terdapat tempat penginapan yang disebut **inn** atau **tavern** yang digunakan oleh para pedagang dan pelancong. Tempat tersebut menyediakan makanan, minuman, serta tempat untuk beristirahat. Memasuki abad pertengahan, perkembangan penginapan semakin meningkat seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan dan perjalanan. Pada masa ini mulai muncul penginapan yang dikelola lebih terorganisir.

Perkembangan hotel modern mulai terlihat pada abad ke-18 dan ke-19, terutama di Eropa dan Amerika. Hotel-hotel mulai dibangun dengan fasilitas yang lebih lengkap serta pelayanan yang lebih profesional. Pada abad ke-20, industri perhotelan berkembang pesat seiring dengan berkembangnya industri pariwisata dan transportasi. Muncul berbagai jaringan hotel internasional yang menawarkan standar pelayanan yang tinggi.

Saat ini, hotel tidak hanya menyediakan layanan dasar, tetapi juga menghadirkan pengalaman menginap yang unik melalui konsep hotel tematik, hotel ramah lingkungan (green hotel), hingga hotel berbasis teknologi (smart hotel).

1.4 Peran Hotel dalam Industri Pariwisata

Hotel memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perkembangan industri pariwisata. Tanpa adanya fasilitas akomodasi yang memadai, wisatawan akan kesulitan untuk tinggal di suatu destinasi wisata.

Beberapa peran penting hotel dalam industri pariwisata antara lain:

1. Penyedia Akomodasi Wisatawan

Hotel menyediakan tempat menginap bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi. Keberadaan hotel memungkinkan wisatawan untuk tinggal lebih lama dan menikmati berbagai atraksi wisata.

2. Mendukung Aktivitas Pariwisata

Hotel sering menjadi pusat berbagai kegiatan seperti konferensi, seminar, pameran, dan kegiatan bisnis lainnya. Oleh karena itu, hotel juga mendukung kegiatan **MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)** dalam pariwisata.

3. Menciptakan Lapangan Kerja

Industri hotel menyerap banyak tenaga kerja mulai dari manajemen hingga staf operasional. Hal ini memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian masyarakat.

