



Mastering **HOTEL MANAGEMENT**

Panduan Lengkap
Mengelola Hotel
Secara Profesional



Edvin Fairliantina, SE, MM

BUKU REFERENSI
MASTERING HOTEL MANAGEMENT
PANDUAN LENGKAP MENGELOLA HOTEL SECARA
PROFESIONAL

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 REFERENSI
MASTERING HOTEL MANAGEMENT
PANDUAN LENGKAP MENGELOLA HOTEL SECARA
PROFESIONAL

Edvin Fairliantina, SE, MM



YAYASAN PUTRA ADI DHARMA

BUKU REFERENSI
MASTERING HOTEL MANAGEMENT
PANDUAN LENGKAP MENGELOLA HOTEL SECARA PROFESIONAL

Penulis :

Edvin Fairliantina, SE, MM

ISBN : 978-634-295-107-1

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 berkat dan kebaikan-Nya sehingga buku **“Mastering Hotel Management - Panduan Lengkap Mengelola Hotel Secara Profesional ”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun sebagai salah satu kontribusi penulis 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 **“Mastering Hotel Management - Panduan Lengkap Mengelola Hotel Secara Profesional”** 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. Dengan pengalaman tersebut yang telah 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, engineering pelayanan tamu, pemanfaatan teknologi dalam manajemen hotel, serta tren dan masa depan industri perhotelan. Setiap bab juga dilengkapi dengan, penjelasan teoritis dari para ahli, tabel dan diagram pendukung, yang dirancang untuk membantu pembaca memahami konsep manajemen hotel secara lebih mendalam.

Penulis berharap buku ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca baik untuk **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 INDUSTRI PERHOTELAN.....	1
A. Pengertian Hotel	2
B. Sejarah Perkembangan Hotel	5
C. Peran Hotel dalam Industri Pariwisata	6
D Karakteristik Industri Perhotelan	8
E. Ruang Lingkup Industri Hospitality.....	10
F. Tantangan Industri Hotel Modern	11
G. Sistem Industri Pariwisata	12
BAB 2 KLASIFIKASI DAN JENIS HOTEL.....	13
A. Pengertian Klasifikasi Hotel	13
B. Peran Hotel dalam Industri Pariwisata.....	15
C. Klasifikasi Hotel.....	18
D. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang.....	20
E. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Lokasi.....	23
F. Berdasarkan Lama Menginap	25
G. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Tujuan Tamu.....	25
H. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Ukuran	26
I. Infografik Klasifikasi Hotel Dunia	27
J. Perkembangan Tren Industri Hotel Global.....	28
BAB 3 STRUKTUR ORGANISASI HOTEL.....	30
A. Pengertian Struktur Organisasi Hotel.....	30

B. Tujuan Struktur Organisasi Hotel.....	31
C. Prinsip-Prinsip Struktur Organisasi Hotel	32
D. Struktur Organisasi Hotel Secara Umum	34
F. Diagram Struktur Organisasi Hotel.....	36
G. Departemen Rooms Division.....	37
H. Departemen Food and Beverage.....	37
I. Departemen Sales dan Marketing	39
J. Departemen Human Resources.....	39
K. Departemen Finance.....	40
L. Department Engineering.....	40
M. Department Security.....	42
BAB 4 FRONT OFFICE DEPARTMENT	46
A. Pengertian Front Office.....	46
B. Teori Front Office Menurut Para Ahli	47
C. Fungsi Front Office dalam Operasional Hotel	49
D. Tugas dan Tanggung Jawab Front Office	51
E. SOP Pelayanan Tamu di Resepsionis	57
F. Prosedur Check-In Tamu.....	57
G. Prosedur Check-Out Tamu.....	58
BAB 5 HOUSEKEEPING DEPARTMENT	60
A. Pengertian Housekeeping.....	60
B Teori Housekeeping Menurut Para Ahli	61
C Tujuan Housekeeping Department	62
D. Struktur Organisasi Housekeeping	63
E. Area Tanggung Jawab Housekeeping	67

F. Proses Pembersihan Kamar Hotel.....	68
G. Linen dan Laundry Management	69
H. Standar Kebersihan Hotel	69
I. Hubungan Housekeeping dengan Departemen Lain.....	70
BAB 6 FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT	72
A. Pengertian Food and Beverage Department	72
B. Tujuan Food and Beverage Department	73
C. Teori Food and Beverage Menurut Para Ahli.....	74
D. Struktur Organisasi Food and Beverage Service (Restaurant Service)	75
E. Jenis Outlet Food and Beverage di Hotel.....	82
F. Jenis Pelayanan Restoran	84
G. Standar Pelayanan Restoran Hotel.....	85
H. Prosedur Pelayanan Makanan di Restoran	86
BAB 7 SALES DAN MARKETING HOTEL.....	88
A. Pengertian Sales dan Marketing Hotel	88
B. Tujuan Sales dan Marketing Hotel.....	90
C. Struktur Organisasi Sales dan Marketing.....	90
D. Segmentasi Pasar Hotel.....	94
E. Strategi Pemasaran Hotel.....	95
F. Digital Marketing Hotel	97
G. Hubungan dengan Agen Perjalanan	98
H. Strategi Meningkatkan Okupansi Hotel.....	99
BAB 8 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA HOTEL.....	101
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	101

B. Peran Departemen Human Resources di Hotel.....	102
C. Struktur Organisasi Human Resources.....	102
D. Proses Rekrutmen Staf Hotel.....	109
E. Pelatihan dan Pengembangan Staf.....	109
F. Grooming dan Penampilan Staf.....	110
G. Budaya Hospitality.....	112
H. Evaluasi Kinerja Staf.....	112
I. Kompensasi dan Penghargaan.....	114
J. Tantangan Manajemen Sumber Daya Manusia Hotel.....	116
BAB 9 MANAJEMEN KEUANGAN HOTEL	120
A. Pengertian Manajemen Keuangan Hotel.....	120
B. Struktur Accounting Departemen	121
C. Sumber Pendapatan Hotel (<i>Hotel Revenue</i>).....	130
D. Laporan Keuangan Hotel	132
E. Indikator Kinerja Keuangan Hotel.....	134
BAB 10 MANAJEMEN PELAYANAN TAMU.....	138
A. Pengertian Pelayanan Tamu	138
B. Teori Pelayanan dalam Industri Hospitality.....	139
C. Prinsip Pelayanan dalam Hospitality.....	140
D. Kepuasan Tamu.....	141
E. Penanganan Keluhan Tamu(<i>Handling Guest Complaint</i>).....	141
F. Strategi Meningkatkan Kepuasan Tamu	143
BAB 11 TEKNOLOGI DALAM MANAJEMEN HOTEL	147
A. Peran Teknologi dalam Industri Hotel.....	147
B. Teori Teknologi dalam Industri Hospitality	148

C. Jenis Teknologi dalam Hotel.....	148
D. Manfaat Teknologi dalam Manajemen Hotel.....	150
E. Tantangan Teknologi dalam Industri Hotel.....	151
BAB 12 TREN DAN MASA DEPAN INDUSTRI HOTEL	152
A. Perkembangan Industri Hotel Global	152
B. Green Hotel	152
C. Tren Utama Industri Hotel Masa Depan.....	155
D. Dampak Tren terhadap Industri Hotel.....	160
E. Tantangan Industri Hotel di Masa Depan	162
PENUTUP	166
DAFTAR REFERENSI	170

BAB 1

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)**.

A. Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu komponen utama dalam industri pariwisata yang berfungsi sebagai penyedia layanan akomodasi bagi wisatawan atau tamu yang membutuhkan tempat menginap sementara. Selain menyediakan kamar, hotel juga menawarkan berbagai fasilitas pendukung seperti restoran, ruang pertemuan (*meeting room*), layanan laundry, fasilitas rekreasi, serta berbagai layanan lainnya yang dikelola secara profesional dan komersial.

Dalam sistem pariwisata, hotel memiliki peran strategis karena keberadaan akomodasi yang nyaman menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keputusan wisatawan dalam memilih suatu destinasi. Tanpa adanya fasilitas hotel yang

memadai, aktivitas pariwisata tidak dapat berkembang secara optimal.

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

Menurut **Walker (2017)**, hotel merupakan usaha yang menyediakan akomodasi bagi masyarakat umum yang dilengkapi dengan layanan makanan, minuman, serta pelayanan lainnya. **Bardi (2011)** menyatakan bahwa hotel adalah perusahaan yang menyediakan fasilitas penginapan serta layanan tambahan bagi tamu yang melakukan perjalanan. Sementara itu, **Lawson (1995)** mendefinisikan hotel sebagai bangunan yang menyediakan kamar untuk menginap dalam jangka waktu tertentu dengan imbalan pembayaran. Dari perspektif Indonesia, **Sihite (2000)** menyatakan bahwa hotel adalah suatu bentuk usaha yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Selain itu, **Bagyono (2012)** juga menjelaskan bahwa hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang mengutamakan kepuasan tamu melalui penyediaan fasilitas akomodasi dan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha jasa yang menyediakan layanan akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara profesional untuk memenuhi kebutuhan tamu dan menghasilkan keuntungan.

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

B. 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 di Eropa dan Amerika, ditandai dengan munculnya hotel yang memiliki standar pelayanan lebih baik dan fasilitas yang lebih lengkap. Menurut **Gee dan Makens (1994)**, periode ini merupakan awal berkembangnya industri hotel secara komersial.

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).

C. 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.

4. Meningkatkan Pendapatan Daerah

Hotel memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah melalui pajak hotel, kegiatan ekonomi, serta peningkatan kunjungan wisatawan.

5. Mendukung Pengembangan Destinasi Wisata

Keberadaan hotel yang berkualitas dapat meningkatkan daya tarik suatu destinasi wisata. Banyak wisatawan mempertimbangkan kualitas akomodasi sebelum memilih destinasi perjalanan.

Diagram Sistem Industri Pariwisata



Diagram ini menunjukkan bahwa hotel merupakan bagian penting dalam sistem pariwisata yang mendukung pengalaman wisatawan.

D Karakteristik Industri Perhotelan

Industri perhotelan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan industri lainnya. Ada beberapa karakteristik utama industri hotel antara lain:

1. Industri Jasa (*Service Industry*)

Hotel merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang pelayanan. Kepuasan tamu sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Staf hotel.

2. Tidak Berwujud (*Intangible*)

Produk utama hotel adalah pelayanan yang tidak dapat disentuh atau disimpan. Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan tamu.

3. Tidak Dapat Disimpan (*Perishability*)

Kamar hotel yang tidak terjual pada hari tertentu tidak dapat disimpan untuk dijual pada hari berikutnya. Hal ini menyebabkan manajemen hotel harus mampu mengelola penjualan kamar secara efektif.

4. Interaksi Langsung dengan Tamu

Dalam industri hotel terjadi interaksi langsung antara Staf dan tamu. Oleh karena itu sikap ramah, sopan, dan profesional sangat penting.

Menurut **Kotler, Bowen, dan Makens (2014)**, industri hospitality memiliki beberapa karakteristik utama, antara lain:

1. Industri Jasa (*Service Industry*)

Hotel merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang pelayanan. Kepuasan tamu sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Staf hotel.

2. Intangibility (Tidak Berwujud)

Produk utama hotel adalah pelayanan yang tidak dapat dilihat atau disentuh sebelum digunakan oleh pelanggan.

3. Tidak Dapat Disimpan (*Perishability*)

Kamar hotel yang tidak terjual pada hari tertentu tidak dapat disimpan untuk dijual pada hari berikutnya. Hal ini menyebabkan manajemen hotel harus mampu mengelola penjualan kamar secara efektif.

4. Inseparability

Pelayanan hotel tidak dapat dipisahkan dari orang yang memberikan pelayanan tersebut.

5. Variability

Kualitas pelayanan hotel dapat berbeda tergantung pada Staf yang memberikan pelayanan.

6. Beroperasi 24 Jam

Sebagian besar hotel beroperasi selama 24 jam setiap hari untuk melayani kebutuhan tamu.

