

BAB VIII

TEORI DASAR AKUNTANSI PERHOTELAN

A. Pengantar Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan suatu bidang usaha yang fokus pada penyediaan akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya kepada tamu yang menginap di hotel. Industri ini melibatkan berbagai jenis hotel, mulai dari hotel butik eksklusif hingga hotel berbintang besar dan mewah. Tujuan utama industri perhotelan adalah memberikan pengalaman menginap yang nyaman, aman dan menyenangkan bagi para tamu.

Industri perhotelan memiliki sejarah yang panjang dan berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat dan kebutuhan akan akomodasi. Secara historis, konsep hotel sudah ada sejak zaman dahulu kala, meskipun dalam bentuk yang sederhana. Pada zaman Romawi kuno, misalnya, terdapat penginapan di sepanjang jalan utama yang digunakan para pedagang dan pejabat pemerintah.

Pada Abad Pertengahan, hotel mulai bermunculan di kota-kota penting Eropa. Hotel-hotel ini biasanya dikelola oleh keluarga bangsawan dan menyediakan akomodasi bagi tamu yang datang dari luar kota. Namun pada masa itu, fasilitas dan pelayanan yang diberikan masih sangat sederhana jika dibandingkan dengan hotel-hotel modern saat ini.

Pada abad ke-19, terjadi perkembangan pesat dalam industri perhotelan. Hal ini terjadi seiring dengan berkembangnya transportasi, perdagangan dan pariwisata. Perkembangan jaringan kereta api dan penemuan mesin uap memungkinkan orang melakukan perjalanan jarak jauh dengan lebih mudah, dan hal ini memicu permintaan akan akomodasi yang lebih baik dan nyaman. Hotel-hotel besar mulai dibangun di kota-kota penting di seluruh dunia, dan industri perhotelan berkembang pesat.

Pada akhir abad ke-20, seiring dengan kemajuan teknologi dan globalisasi, industri perhotelan mengalami perkembangan yang signifikan. Hotel modern yang luas dan mewah mulai bermunculan di berbagai kota di dunia. Teknologi juga menjadi bagian penting dalam industri perhotelan, dengan adanya pemesanan

online, sistem manajemen hotel, dan berbagai inovasi lainnya yang memudahkan para tamu dalam melakukan reservasi dan memperoleh informasi mengenai hotel.

Seiring berkembangnya industri perhotelan, bermunculan berbagai jenis hotel yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi tamu. Hotel butik misalnya, menawarkan pengalaman menginap unik dan eksklusif dengan desain khas dan layanan personal. Sedangkan hotel berbintang dengan fasilitas lengkap menawarkan kenyamanan dan kemewahan bagi para tamu yang menginginkan pengalaman menginap istimewa.

Berkembangnya industri perhotelan juga tidak terlepas dari pentingnya pariwisata dalam perekonomian suatu negara. Industri perhotelan merupakan pendukung utama industri pariwisata, dengan menyediakan akomodasi yang nyaman bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah. Dalam beberapa kasus, industri perhotelan bahkan menjadi salah satu sektor utama perekonomian suatu negara.

Industri perhotelan menawarkan berbagai jenis hotel yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi tamu. Setiap jenis hotel mempunyai ciri khas dan keunikannya masing-masing. Berikut

ini adalah beberapa jenis hotel yang umum ditemukan dalam industri perhotelan:

1. Hotel Butik

Hotel butik merupakan jenis hotel yang berfokus pada pengalaman menginap yang unik dan eksklusif. Hotel-hotel ini biasanya memiliki jumlah kamar yang relatif sedikit, namun menawarkan desain yang khas, dekorasi yang menarik, dan layanan pribadi. Hotel butik seringkali berlokasi di lokasi strategis, seperti pusat kota atau kawasan wisata, dan menawarkan suasana akrab dan hangat kepada para tamu.

2. Hotel Berbintang

Hotel berbintang merupakan jenis hotel yang mempunyai berbagai fasilitas lengkap dan tingkat kenyamanan yang tinggi. Hotel berbintang biasanya memiliki jumlah kamar yang lebih banyak dibandingkan hotel butik, serta fasilitas seperti restoran, kolam renang, gym, dan spa. Hotel berbintang juga dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan jumlah bintang yang dimilikinya, antara lain hotel bintang 3, hotel bintang 4, dan hotel bintang 5 yang merupakan kategori tertinggi.

3. Hotel Resor

Hotel resor adalah jenis hotel yang terletak di kawasan wisata alam atau pantai. Hotel resor biasanya menawarkan fasilitas rekreasi dan hiburan, seperti kolam renang, pantai pribadi, lapangan golf, dan restoran dengan pemandangan indah. Hotel resor juga sering menawarkan paket liburan all-inclusive, di mana para tamu dapat menikmati berbagai fasilitas dan aktivitas tanpa harus khawatir dengan biaya tambahan.

4. Hotel Apartemen

Hotel apartemen adalah jenis hotel yang menawarkan kamar dengan fasilitas dapur dan ruang tamu yang lebih luas. Hotel apartemen sangat cocok bagi tamu yang ingin menginap jangka panjang atau bagi keluarga yang ingin merasakan kenyamanan seperti di rumah sendiri. Para tamu dapat memasak sendiri di kamar atau mengakses fasilitas restoran hotel jika ingin bersantap lebih praktis.

5. Hotel Transit

Hotel transit adalah jenis hotel yang terletak di dekat bandara, stasiun kereta api, atau pusat transportasi lainnya. Hotel-hotel ini biasanya menyediakan fasilitas dan layanan yang cocok

untuk tamu menginap jangka pendek, seperti kamar yang nyaman, sarapan cepat saji, dan layanan antar-jemput ke bandara atau stasiun.

6. Hotel Kapsul

Hotel kapsul adalah jenis hotel yang menawarkan kamar kecil berbentuk kapsul. Kamar-kamar ini biasanya dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pokok, seperti tempat tidur, televisi, dan stopkontak. Hotel kapsul sangat cocok bagi tamu yang mencari akomodasi murah dan praktis, terutama bagi mereka yang hanya membutuhkan tempat tidur untuk beristirahat sejenak.

Hotel mempunyai fungsi dan peranan penting dalam industri perhotelan. Selain sebagai tempat menginap, hotel juga menyediakan berbagai layanan dan fasilitas kepada para tamu. Berikut beberapa fungsi dan peran hotel dalam industri perhotelan:

1. Akomodasi

Fungsi utama hotel adalah menyediakan akomodasi atau tempat menginap bagi para tamu yang datang dari luar kota atau luar negeri. Hotel ini menyediakan berbagai tipe kamar yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu, mulai dari kamar biasa hingga

suite mewah. Hotel juga menyediakan fasilitas seperti kolam renang, gym, spa dan restoran yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap.

2. Makanan dan Minuman

Hotel juga mempunyai peran sebagai penyedia makanan dan minuman bagi tamu yang menginap. Hotel biasanya memiliki restoran yang menyajikan berbagai jenis masakan, mulai dari masakan lokal

3. Pusat Pertemuan dan Konferensi

Banyak hotel juga menyediakan ruang pertemuan dan konferensi untuk keperluan bisnis dan acara lainnya. Fasilitas ini biasanya dilengkapi dengan perlengkapan audio visual dan layanan katering untuk menunjang berbagai jenis acara seperti rapat, seminar, pameran dan pernikahan. Hotel dengan pusat pertemuan dan konferensi yang baik dapat menjadi pilihan ideal bagi perusahaan atau individu yang ingin menyelenggarakan acara dengan mudah dan efisien.

4. Hiburan dan Rekreasi

Beberapa hotel juga menawarkan fasilitas hiburan dan rekreasi untuk meningkatkan pengalaman menginap para tamu. Misalnya,

hotel resor biasanya memiliki fasilitas seperti kolam renang, pantai pribadi, pusat kebugaran, lapangan golf, dan spa. Hotel juga dapat menyelenggarakan berbagai kegiatan rekreasi dan wisata bagi para tamu yang ingin menjelajahi daerah sekitarnya.

5. Layanan Pelanggan

Hotel mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan pelanggan yang baik kepada tamunya. Staf hotel dilatih untuk memberikan layanan yang ramah, profesional dan efisien kepada para tamu. Mereka siap membantu berbagai kebutuhan tamu, mulai dari proses check-in dan check-out, informasi wisata, hingga penanganan keluhan atau permintaan khusus dari tamu.

6. Pemberdayaan Ekonomi Lokal

Industri perhotelan juga mempunyai peran penting dalam memberdayakan perekonomian masyarakat setempat. Hotel dapat menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat lokal, baik di bidang akomodasi, makanan dan minuman, pemeliharaan kebersihan, dan kegiatan pariwisata. Hotel juga dapat berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan daerah

melalui pajak dan pendapatan wisatawan yang menginap di hotel tersebut.

Manajemen hotel merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan. Manajemen hotel melibatkan pengelolaan operasi, keuangan, dan sumber daya manusia untuk memastikan hotel berjalan efisien dan memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu. Berikut beberapa aspek penting dalam manajemen hotel:

1. Manajemen Operasional

Manajemen operasional melibatkan pengelolaan berbagai aspek operasional hotel, seperti reservasi kamar, pembersihan, pemeliharaan fasilitas, layanan makanan dan minuman, dan aktivitas keamanan. Manajemen operasional yang baik dapat memastikan hotel berjalan dengan lancar dan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh para tamu.

2. Pengelolaan Keuangan

Manajemen keuangan melibatkan pengelolaan pendapatan dan pengeluaran hotel. Pengelolaan keuangan yang efektif dapat membantu hotel mengoptimalkan pendapatan, mengendalikan biaya, dan meningkatkan profitabilitas. Hal ini melibatkan perencanaan anggaran, pengelolaan inventaris, pemantauan

penerimaan dan pengeluaran, dan analisis keuangan terkait operasional hotel.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia melibatkan pengelolaan tenaga kerja di sebuah hotel, termasuk perekrutan, pelatihan, pengembangan, dan pengelolaan kinerja karyawan. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat menciptakan tim yang terampil, profesional dan bermotivasi tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Selain itu, manajemen sumber daya manusia juga bertanggung jawab menjaga kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

4. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran melibatkan strategi dan aktivitas untuk memasarkan hotel kepada calon tamu. Manajemen pemasaran yang efektif dapat membantu hotel meningkatkan tingkat hunian, meningkatkan citra merek dan menarik segmen pasar yang relevan. Hal ini melibatkan penggunaan berbagai saluran pemasaran, seperti situs web, media sosial, periklanan, dan kolaborasi dengan mitra bisnis.

5. Manajemen Mutu dan Keamanan

Manajemen mutu dan keselamatan merupakan aspek yang sangat penting dalam manajemen hotel. Manajemen mutu melibatkan pemantauan dan peningkatan terus-menerus standar layanan, fasilitas, dan kepuasan tamu. Sementara itu, manajemen keamanan mencakup perlindungan tamu, karyawan, dan aset hotel dari berbagai risiko, seperti kebakaran, pencurian, dan bencana alam.

Industri perhotelan tidak lepas dari berbagai tantangan yang dihadapi para pelaku bisnis. Tantangan tersebut terkait dengan persaingan, perubahan tren, teknologi, dan berbagai faktor lain yang dapat mempengaruhi keberhasilan dan keberlanjutan suatu bisnis. Berikut adalah beberapa tantangan yang dihadapi dalam industri perhotelan:

1. Persaingan Ketat

Persaingan di industri perhotelan sangat tinggi. Banyaknya jumlah hotel yang tersedia, baik lokal maupun global, membuat persaingan semakin ketat. Setiap hotel berupaya untuk menarik perhatian tamu dan menciptakan keunggulan kompetitif yang membedakannya dengan hotel lainnya. Hal ini memerlukan

strategi pemasaran yang efektif, inovasi produk dan pelayanan yang unggul.

2. Mengubah Tren dan Preferensi Tamu

Tren dan preferensi tamu di industri perhotelan terus berubah seiring dengan perkembangan masyarakat dan perkembangan teknologi. Hotel perlu beradaptasi dengan perubahan ini dan terus memperbarui fasilitas, layanan, dan pengalaman yang ditawarkan kepada para tamu. Misalnya saja meningkatnya kebutuhan akan teknologi dalam kamar, seperti akses internet cepat dan televisi interaktif, serta keinginan tamu akan pengalaman menginap unik yang berbeda dari hotel lainnya.

3. Kebutuhan Teknologi

Teknologi memainkan peran penting dalam industri perhotelan. Hotel perlu mengadopsi teknologi yang relevan untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan layanan tamu, dan meningkatkan keamanan. Pemanfaatan teknologi seperti sistem manajemen hotel, booking online dan teknologi keamanan yang canggih merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan oleh para pelaku industri perhotelan.

4. Keandalan Tenaga Kerja

Mendapatkan tenaga kerja yang handal dan berkualitas merupakan sebuah tantangan dalam industri perhotelan. Hotel membutuhkan karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan memadai di bidangnya, serta kemampuan berkomunikasi dan beradaptasi dengan baik. Karena sifat pekerjaan yang seringkali bersentuhan langsung dengan tamu, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangatlah penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi para tamu.

5. Kelestarian Lingkungan Hidup

Kelestarian lingkungan menjadi semakin penting dalam industri perhotelan. Hotel perlu mengambil langkah-langkah untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, seperti penggunaan energi yang efisien, pengelolaan limbah yang baik, dan penggunaan material yang ramah lingkungan. Selain itu, hotel juga perlu memperhatikan tanggung jawab sosialnya terhadap masyarakat lokal dan masyarakat sekitar.

B. Klasifikasi Perhotelan

Menurut Bagyono (2007), berdasarkan luas dan jumlah kamar, hotel digolongkan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Hotel Kecil adalah hotel yang mempunyai lebih dari 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
2. Hotel Sedang (hotel di atas rata-rata), merupakan hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
3. Big Hotel (hotel besar), merupakan hotel yang mempunyai lebih dari 300 kamar.

Sedangkan berdasarkan tarif kamar yang ditawarkan, hotel dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Kelas ekonomi, merupakan hotel yang mempunyai tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
2. Kelas satu, merupakan hotel dengan tarif kamar yang mahal.
3. Kelas Deluxe/luxury, merupakan hotel yang mempunyai harga kamar yang sangat mahal.

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Nomor 14/U/II/1988 tentang perusahaan dan pengelolaan hotel, membagi klasifikasi hotel berdasarkan sistem bintang, yang diurutkan dari kelas terendah yang diberi bintang

satu, hingga yang tertinggi, kelas yang merupakan hotel bintang lima. Dasar penilaian yang digunakan untuk menentukan jumlah bintang yang diterima antara lain:

1. Persyaratan fisik, termasuk lokasi hotel dan kondisi bangunan.
2. Jumlah kamar yang tersedia.
3. Bentuk layanan yang diberikan.
4. Kualifikasi tenaga kerja, termasuk pendidikan dan kesejahteraan karyawan.
5. Tersedia fasilitas olahraga dan rekreasi lainnya seperti kolam renang, lapangan tenis, dan diskotik.

Penjelasan masing-masing klasifikasi hotel berdasarkan bintang satu sampai bintang lima adalah sebagai berikut:

1. Hotel Bintang satu (*)

Hotel bintang 1 memiliki spesifikasi sebagai berikut:

- a. Jumlah minimum kamar standar adalah 15 dan semua kamar dilengkapi dengan kamar mandi dalam.
- b. Ukuran kamar minimal termasuk kamar mandi 20 m² untuk kamar double dan 18 m² untuk kamar single.

- c. Ruang publik berukuran $3m^2$ x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan ($>30m^2$) dan bar.
 - d. Layanan akomodasi meliputi penitipan barang-barang berharga.
2. Hotel Bintang dua (**)
- Hotel bintang 2 memiliki spesifikasi sebagai berikut:
- a. Jumlah minimal kamar standar adalah 20 kamar (termasuk minimal 1 kamar suite, $44 m^2$).
 - b. Ukuran kamar minimal termasuk kamar mandi $20m^2$ untuk kamar double dan $18 m^2$ untuk kamar single.
 - c. Ruang publik berukuran $3 m^2$ x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan ($>75 m^2$) dan bar.
 - d. Pelayanan akomodasi meliputi penitipan barang berharga, penukaran mata uang asing, layanan pos, serta penjemputan dan pengantaran.
3. Hotel Bintang tiga (***)
- Hotel bintang 3 memiliki spesifikasi sebagai berikut:
- a. Jumlah kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 kamar suite, luas $48 m^2$).

- b. Ukuran kamar minimal termasuk kamar mandi 22 m² untuk kamar single dan 26 m² untuk kamar double.
 - c. Ruang publik berukuran 3 m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan (>75m²) dan bar.
 - d. Pelayanan akomodasi meliputi penitipan barang berharga, penukaran mata uang asing, layanan pos, serta penjemputan dan pengantaran.
4. Hotel Bintang empat (****)
- Hotel bintang 4 memiliki spesifikasi sebagai berikut:
- a. Jumlah kamar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 kamar suite, luas 48 m²).
 - b. Ukuran kamar minimal termasuk kamar mandi 24 m² untuk kamar single dan 28 m² untuk kamar double.
 - c. Ruang publik berukuran 3 m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari kamar mandi, ruang makan (>100 m²) dan bar (>45 m²).
 - d. Pelayanan akomodasi meliputi penitipan barang berharga, penukaran mata uang asing, layanan pos, serta penjemputan dan pengantaran.

- e. Fasilitas pendukungnya antara lain ruang linen ($>0,5 \text{ m}^2 \times$ jumlah kamar), ruang laundry ($>40 \text{ m}^2$), dry cleaning ($>20 \text{ m}^2$), dapur ($>60\%$ dari seluruh luas lantai ruang makan).
 - f. Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, toko obat, salon, ruang serbaguna, ruang perjamuan, serta fasilitas olah raga dan sauna.
5. Hotel Bintang lima (*****)

Hotel bintang 5 memiliki spesifikasi sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar minimal 100 kamar (termasuk minimal 4 kamar suite, 58 m^2).
- b. Ukuran kamar minimal termasuk kamar mandi 26 m^2 untuk kamar single dan 52 m^2 untuk kamar double.
- c. Ruang publik berukuran $3 \text{ m}^2 \times$ jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan ($>135 \text{ m}^2$) dan bar ($>75 \text{ m}^2$).
- d. Pelayanan akomodasi meliputi penitipan barang berharga, penukaran mata uang asing, layanan pos, serta penjemputan dan pengantaran.
- e. Fasilitas pendukungnya antara lain ruang linen ($>0,5 \text{ m}^2 \times$ jumlah kamar), ruang

laundry (>40 m²), dry cleaning (>30 m²), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan).

- f. Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, toko obat, salon, ruang serbaguna, ruang perjamuan, serta fasilitas olah raga dan sauna.

C. Karakteristik Transaksi di Industri Perhotelan

Industri perhotelan adalah tentang layanan pelanggan, dan layanan pelanggan dapat menjadi sebuah tantangan. Dalam istilah bisnis, pelanggan selalu benar. Namun kenyataannya, pelanggan terkadang berperilaku buruk dan membuat hidup staf dan manajemen hotel sangat sengsara.

Oleh karena itu, menjaga citra positif adalah karakteristik utama industri perhotelan, bersamaan dengan layanan pelanggan yang baik. Untuk menjelaskan konsep ini secara lebih rinci, bayangkan sebuah hotel pada umumnya sebagai contoh bisnis perhotelan. Kemudian, pertimbangkan tipe klien yang akan mengeluh tentang setiap hal kecil, seperti suhu kamar mereka, dan kemudian menyebarkan hotel buruk tersebut kepada teman dan keluarga, sehingga menciptakan

iklan dari mulut ke mulut yang buruk dan merusak reputasi bisnis.

Dalam bisnis perhotelan, kehangatan, keramahan, dan layanan berjalan seiring dengan efisiensi, organisasi, dan profesionalisme. Karena perhotelan pada hakikatnya merupakan hal yang bersifat pribadi, maka jenis usaha ini mempunyai ciri yang berbeda dengan jenis usaha lainnya. Orang yang unggul dalam bisnis perhotelan akan mewakili citra positif perusahaannya dalam setiap interaksi pribadi dengan klien.

Anda harus tahu bahwa industri perhotelan bisa menjadi tempat bekerja yang menyenangkan dan unik. Hal ini juga dapat sangat bervariasi dalam hal tanggung jawab yang dapat diperoleh seseorang saat bekerja. Ini adalah sumber pendapatan yang terhormat dan bisa menjadi tempat bekerja yang benar-benar memuaskan. Keramahtamahan berarti memberikan pelayanan kepada orang lain dan menunjukkan keunggulan dan kualitas yang konsisten.

Hal ini juga berarti memberikan nilai yang menguntungkan pada tingkat harga berapa pun, sambil menunjukkan titik diferensiasi unik Anda. Perhotelan harus menjadi tempat di mana orang-orang tetap bisa menjadi individu yang luar biasa

dan mereka dapat mengembangkan kepribadian dan gaya mereka sendiri. Industri perhotelan adalah bagian dari kelompok perusahaan yang lebih besar yang dikenal sebagai industri perjalanan dan pariwisata, yang menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan atau diinginkan wisatawan. Industri perhotelan dan pariwisata adalah industri terbesar dan paling cepat berkembang di dunia.

1. Karakteristik industri perhotelan

- a. Ketergantungan pada pendapatan yang dapat dibelanjakan dan waktu luang: Industri perhotelan biasanya tidak berfokus pada penyediaan kebutuhan dasar manusia, namun pada penyediaan layanan kepada orang-orang yang mempunyai waktu dan uang ekstra.
- b. Fokus pada produk tidak berwujud: Keramahan tidak seperti baju baru yang Anda beli di toko outlet. Itu bukanlah sesuatu yang dapat Anda sentuh, rasakan, atau kenakan. Industri perhotelan menjual pengalaman atau perasaan yang diinginkan.
- c. Industri perhotelan mudah rusak, yang berarti bahwa pengalaman tidak akan bertahan lama dan pengalaman berikutnya

tidak akan seperti yang terakhir: Setelah fitur perhotelan digunakan, fitur tersebut akan hilang.

- d. Industri ini tidak pernah tidur: Sifat industri perhotelan adalah 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. Hal ini mencakup ketersediaan dan operasional karyawan, mulai dari penginapan, transportasi, hingga hiburan.
- e. Banyak hal bergantung pada kepuasan pelanggan: Meskipun pelanggan yang tidak puas mungkin terus berbelanja di toko kelontong setempat, tamu yang tidak puas di industri perhotelan mungkin tidak akan pernah kembali lagi untuk mengonsumsi produk atau layanan dari sektor tersebut.
- f. Tempat bekerja yang benar-benar unik dan menyenangkan serta beragam cakupan tanggung jawab yang dapat dicapai.
- g. Industri dengan banyak pilihan karir dan sumber pendapatan yang terhormat.
- h. Dimensi yang menonjol adalah orientasi terhadap kepuasan tamu dan tingkat akhir.
- i. Bisnis perhotelan terus berupaya mempertahankan citra positif seiring dengan layanan tamu yang luar biasa. Tampaknya

layanan berkualitas adalah dasar keberhasilan industri.

2. Praktik SDM

Dalam industri perhotelan, tugas seorang manajer jam dapat disamakan dengan seorang konduktor, yang tugasnya adalah mengajar dan mengarahkan semua musisi agar mereka dapat tampil bersama dengan baik. Demikian pula dalam industri perhotelan, sebelum seorang manajer dapat mengarahkan dan membentuk kontribusi individu karyawan menjadi keseluruhan yang efisien, ia harus terlebih dahulu mengubah karyawan menjadi pekerja yang kompeten dan tahu bagaimana melakukan pekerjaannya. Karena di hotel bintang 5 terdapat banyak karyawan yang terlibat dalam berbagai bidang pekerjaan, maka perlu adanya pengawasan dan pengendalian terhadap mereka.

3. Kebijakan Personalia SDM

- a. Pertimbangan gaya kepemimpinan
- b. Koneksi
- c. Tanggung jawab
- d. Filsafat
- e. Orientasi sosial
- f. Struktur organisasi

- g. Tunggakan polis pribadi
 - h. Bekerja
 - i. Penyebaran
 - j. Wawancara
 - k. Pilihan
 - l. Pemeriksaan kesehatan
 - m. Pendidikan dan Pelatihan.
4. Langkah-langkah dalam analisis pekerjaan
- a. Kumpulkan dan catat informasi pekerjaan
 - b. Periksa keakuratan informasi pekerjaan
 - c. Tulis deskripsi pekerjaan
 - d. Gunakan informasi untuk menentukan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pekerjaan
 - e. Perbarui informasi dari waktu ke waktu
5. Peran Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

HRD berperan besar dalam membantu merencanakan sistem dan mengembangkan deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, dan standar kinerja. Spesialis adalah departemen yang bertugas melakukan analisis pekerjaan dan menulis deskripsi pekerjaan bekerja sama dengan manajer, supervisor, dan karyawan:

- a. Pengarahan
- b. Pilihan
- c. Orientasi
- d. Penempatan
- e. Pelatihan dan pengembangan