

BUKU
AJAR



Dr. Rd. Rita Ritasari, S. ST. Par., M.M.
Nicko Gana Saputra, S.ST.Par., M.M.
Zahra Nada Aulia

Operasional
Kantor
Depan Hotel

OPERASIONAL KANTOR DEPAN HOTEL

Dr. Rd. Rita Ritasari, S.St.Par., M.M.

Nicko Gana Saputra, S.St.Par., M.M.

Zahra Nada Aulia



OPERASIONAL KANTOR DEPAN HOTEL

Copyright © PT Penamuda Media, 2024

Penulis:

Dr. Rd. Rita Ritasari, S.St.Par., M.M.

Nicko Gana Saputra, S.St.Par., M.M.

Zahra Nada Aulia

ISBN:

9-786238-686414

Penyunting dan Penata Letak:

Tim PT Penamuda Media

Desain Sampul:

Tim PT Penamuda Media

Penerbit:

PT Penamuda Media

Redaksi:

Casa Sidoarum RT03 Ngentak, Sidoarum Godean Sleman Yogyakarta

Web: www.penamudamedia.com

E-mail: penamudamedia@gmail.com

Instagram: [@penamudamedia](https://www.instagram.com/penamudamedia)

WhatsApp: +6285700592256

Cetakan Pertama, Agustus 2024

x + 185 halaman; 15 x 23 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak maupun mengedarkan buku
dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin
tertulis dari penerbit maupun penulis

Prakata

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya buku ini yang berjudul "Operasional Kantor Depan". Buku ini disusun sebagai panduan lengkap bagi para profesional yang terlibat dalam pengelolaan kantor depan, baik di perusahaan besar maupun kecil. Kami berharap buku ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di kantor depan, yang merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan sebuah organisasi.

Buku ini membahas berbagai aspek operasional kantor depan, mulai dari perencanaan dan pengorganisasian, hingga pelaksanaan dan pengawasan. Kami juga menyertakan studi kasus dan contoh-contoh praktis yang diharapkan dapat membantu pembaca dalam memahami dan menerapkan konsep-konsep yang dibahas. Selain itu, kami menekankan pentingnya pelayanan pelanggan yang prima, karena kantor depan seringkali menjadi wajah pertama yang dilihat oleh pelanggan dan pengunjung. Pelayanan yang baik

di kantor depan dapat memberikan kesan positif dan meningkatkan citra perusahaan.

Akhir kata, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku ini. Terima kasih kepada rekan-rekan penulis, editor, dan semua kontributor yang telah memberikan masukan berharga. Kami juga berterima kasih kepada para pembaca atas minat dan dukungannya. Kami berharap buku ini dapat memberikan manfaat yang besar dan menjadi sumber inspirasi dalam menjalankan operasional kantor depan dengan lebih baik.

Kota, Juni 2024

Penulis

Daftar Isi

Prakata	v
Daftar Isi	vii
Bab 1 Jenis Akomodasi	1
A. Pengertian Hotel.....	2
B. Pengertian Motel.....	5
C. Pengertian Hostel.....	7
D. Pengertian Marine Hotel.....	8
E. Pengertian Logement	9
F. Pengertian Youth Hotel	11
G. Pengertian Home Stay.....	12
H. Pengertian Camping Ground	14
Bab 2 Klasifikasi Hotel.....	18
A. Klasifikasi Hotel Menurut Jumlah Kamar	19
B. Klasifikasi Hotel Menurut Lokasi.....	21
C. Klasifikasi Hotel Menurut Lama Tinggal Tamu.....	23
D. Klasifikasi Hotel Menurut Komponen Harga	25
E. Klasifikasi Hotel Menurut Tipe Tamu	27

F. Klasifikasi Hotel Menurut Lama Operasi dalam Setahun.....	30
G. Klasifikasi Hotel Menurut Target Pasar atau Segmentasi.....	32
H. Klasifikasi Hotel Menurut Ditjen Pariwisata / Star System.....	34
Bab 3 Fasilitas Hotel dan Organisasi.....	39
A. Fasilitas yang Ada di Hotel	40
B. Susunan Organisasi Hotel.....	42
C. Pengertian Umum tentang Kantor Depan Hotel.....	44
Bab 4 Peranan dan Fungsi Kantor Depan Hotel	49
A. Pengertian Umum Peranan Fungsi Kantor Depan Hotel	51
B. Tugas Kantor Depan Hotel	53
C. Persyaratan yang Harus Dimiliki oleh Staf Kantor Depan Hotel.....	56
Bab 5 Susunan Organisasi Kantor Depan Hotel.....	60
A. Susunan Organisasi di Lingkungan Kantor Depan Hotel.....	62
B. Pentingnya Deskripsi Jabatan.....	75
C. Tugas-Tugas Staf Kantor Depan Hotel.....	78
D. Fungsi Deskripsi Jabatan dan Cara Penyusunannya	81

Bab 6 Hubungan Kerja Kantor Depan Hotel	87
A. Cara Hubungan Kerja antara Seksi di Kantor Depan Hotel	88
B. Hubungan Seksi-Seksi di Kantor Depan Hotel dengan Departemen Lain	92
C. Melaksanakan Hubungan Kerja antara Seksi di Kantor Depan Hotel	94
D. mempraktikkan Hubungan Antar Seksi di Kantor Depan Hotel dengan Departemen Lain	96
Bab 7 Jenis dan Harga Kamar Hotel	101
A. Jenis Kamar Hotel menurut Harga	102
B. Faktor yang Mempengaruhi Harga Kamar	108
C. Strategi Penetapan Harga Kamar	112
Bab 8 Ruang Lingkup Pekerjaan Reservasi	120
A. Ruang Lingkup Seksi Reservasi	121
B. Pengertian Reservasi	123
C. Tujuan dan Manfaat Reservasi	124
D. Jenis-Jenis Reservasi	127
Bab 9 Alur Kerja Bagian Pemesanan Kamar	140
A. Alur Kerja Reservasi	141
B. Kendala Pemesanan Kamar	151
Bab 10 Kegiatan di Bagian Reservasi	161
A. Kegiatan di Bagian Reservasi	162

B. Tantangan Kegiatan di Bagian Reservasi	165
Daftar Pustaka.....	170
Glosarium.....	174
Indeks	179



Bab 1

Jenis Akomodasi

Melalui bab ini, mahasiswa akan mempelajari tentang berbagai jenis akomodasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan penginapan yang berbeda-beda. Materi yang disajikan mencakup pengertian hotel sebagai bentuk akomodasi komersial yang menyediakan fasilitas dan layanan lengkap; motel yang dirancang khusus untuk pelancong dengan kendaraan bermotor; hostel yang menawarkan penginapan murah dengan fasilitas bersama; marine hotel yang berlokasi di dekat perairan untuk tamu yang tertarik dengan aktivitas laut; logement yang merupakan akomodasi sederhana untuk pelancong; youth hotel yang menyediakan penginapan terjangkau bagi kaum muda; home stay yang menawarkan pengalaman tinggal di rumah penduduk lokal; serta camping ground yang memungkinkan tamu untuk berkemah di alam terbuka. Dengan memahami perbedaan dan karakteristik masing-masing jenis akomodasi, mahasiswa diharapkan mampu memilih dan mengelola akomodasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan preferensi tamu.

A. Pengertian Hotel

Hotel adalah sebuah perusahaan yang menyediakan layanan akomodasi berbayar jangka pendek dengan fasilitas tambahan seperti restoran, ruang



Operasional **Kantor** Depan Hotel

Buku "Operasional Kantor Depan" menyajikan panduan komprehensif untuk mengelola berbagai aspek operasional di kantor depan, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dengan fokus pada efisiensi dan efektivitas, buku ini menekankan pentingnya pelayanan pelanggan yang prima, mengingat kantor depan adalah titik kontak pertama bagi pelanggan dan pengunjung. Dilengkapi dengan studi kasus dan contoh praktis, buku ini bertujuan membantu para profesional memahami dan menerapkan konsep operasional yang dibahas, sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan dan memberikan kesan positif kepada pelanggan.

ISBN 978-623-8686-41-4



PT Penerbit Penamuda Media
Godean, Yogyakarta
085700592256
@penamuda_media
penamuda.com