

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiv

Bagian 1

PENDAHULUAN	1
Tujuan	2
Pengertian Kepariwisata	3
Pengertian Hotel	5
Pengertian Hotel di Indonesia	6
Sejarah Perkembangan Hotel	7
Fasilitas Usaha Hotel	10
Klasifikasi Usaha Hotel	11
Manajemen Penyelenggaraan Hotel	12
Ringkasan	16
Pertanyaan	17

Bagian 2

KARAKTERISTIK DAN PELAYANAN USAHA HOTEL	19
Tujuan	19
Karakteristik Usaha Hotel	24
Kebijakan Usaha Hotel	25
Produk Usaha Hotel	26
Komponen-komponen Produk Nyata	26
Komponen-komponen Produk Tidak Nyata	27
Struktur Organisasi Usaha Hotel	29
Kualitas Pelayanan dan Harapan-harapan Tamu	31
Kesenjangan Dalam Kualitas Pelayanan	35
Strategi Posisi Melalui Proses Strukturisasi	43
Taksonomi Desain Proses Pelayanan Hotel	46
Karakteristik Usaha Jasa Pelayanan Hotel	49
Inovasi Pelayanan	52
Ringkasan	52
Pertanyaan	55

Bagian 3

KANTOR DEPAN HOTEL (FRONT OFFICE)	57
Tujuan	58
Fungsi Kantor Depan Hotel	59
Pelayanan Pemesanan Kamar	60
Pelayanan Penanganan Barang-barang Tamu	60
Pelayanan Informasi	60
Pelayanan Penerimaan Tamu	61
Kasir Kantor Depan Hotel	61
Peranan Kantor Depan Hotel	62
Administrasi Kamar	63
Cetak Biru Proses Pelayanan Tamu	68
Teknik Menjual Kamar	71
Situasi Kantor Depan Hotel	73
Strategi Penjualan Kamar	75
• Pemesanan Kamar (<i>Reservation</i>)	76
• Perkiraan Pemesanan Kamar	78
• Kebijakan " <i>Overbooking</i> "	82
• Yield Management	83
Sistem Pelaporan	92
Masalah-masalah Pelaporan	94
Analisis Laporan Statistik Hotel	96
Tarif Kamar (<i>Room Rate</i>).....	97
Perhitungan Tarif Kamar	97
Pendapatan Kamar Potensial	98
Rata-rata Tarif Ideal	99
Penanganan Keluhan Tamu	102
Ringkasan	104
Pertanyaan	106

Bagian 4

TATA GRAHA (HOUSEKEEPING)	107
Tujuan	108
Struktur Organisasi Tata Graha	110
Kebutuhan Jumlah Pramugraha (<i>Room boy</i>)	112
Koordinasi Bagian Tata Graha	116
Manajemen Persediaan Linan	118
Jenis-jenis Linan	119
Pengorganisasian Linan Kamar	119
Persediaan Linan Kamar	120
" <i>Par Stock</i> " Linan Kamar	121
Inventori Linan Kamar	121

	Pengendalian Operasional Tata Graha	123
	1. Pengendalian Biaya	124
	2. Pengendalian Produksi	131
	3. Pengendalian Kualitas	132
	Gugus Kendali Mutu pada Bagian Tata Graha	136
	Kelompok Pelaksana	143
	Kelompok Pemeriksaan	144
	Kelompok Tindakan	145
	Interior dan Dekorasi	155
	Ringkasan	158
	Pertanyaan	161
Bagian 5		
	MAKANAN DAN MINUMAN (FOOD & BEVERAGE)	163
Tujuan		164
	Kebijakan Bagian Makanan dan Minuman	166
	Daftar Makanan dan Minuman (<i>Menu</i>)	167
	Kriteria Menu	168
	Jenis Menu	171
	Prosedur Pembelian	172
	Klasifikasi Metode Pelayanan Makanan	180
	1. Melayani Sendiri (<i>Self Service</i>)	180
	2. Pelayanan Pramusaji (<i>Waiter Service</i>)	182
	Pengendalian Produksi Makanan	184
	Pengendalian Produksi Minuman	192
	Pengendalian Biaya Makanan dan Minuman	194
	Ringkasan	199
	Pertanyaan	201
Bagian 6		
	MENETAPKAN STANDAR	203
Tujuan		204
	Standar yang Bersifat Kaku	206
	Standar Perlengkapan Kamar Tamu	206
	Standar yang Bersifat Lentur (<i>Fleksibel</i>)	208
	Peraturan bagi Para Karyawan	209
	Standar Manual Pekerjaan	210
	Ringkasan	221
	Pertanyaan	222

Bagian 7		
PEMASARAN		223
Tujuan		224
Prinsip-prinsip Awal Pemasaran		226
Lingkungan Pemasaran Hotel		227
Konsep Pemasaran		228
Meningkatkan Volume Penjualan		231
Tiga Cara (<i>Mode</i>) Pemasaran		237
Ringkasan		245
Pertanyaan		247
Bagian 8		
ANALISIS S.W.O.T.		249
Tujuan		250
Kegiatan Menganalisis Hotel		251
Analisis S.W.O.T.		251
Kasus 1 : S.W.O.T. - Analisis Hotel		253
- Analisis Rencana		
Pendirian Restoran		256
Ringkasan		278
Pertanyaan		278
Bagian 9		
STRUKTUR KEPEMILIKAN DAN KEMAMPUAN BERSAING		279
Tujuan		280
Teori Keagenan		281
Kemampuan Bersaing		290
Dorongan Persaingan Dalam Usaha Hotel		293
Kontrak Manajemen Hotel		301
Dasar-dasar Kontrak dan Peristilahan Keuangan		
Kontrak Manajemen Hotel		304
Remunerasi Kontrak Manajemen Hotel		309
Peranan Kontraktor Sebagai Pengelola Hotel		315
Ringkasan		320
Pertanyaan		323
Bagian 10		
LAPORAN KEUANGAN HOTEL		325
Tujuan		326
Siklus Laporan Keuangan		327
Tujuan dan Ruang Lingkup Akuntansi		329
Tujuan Laporan Keuangan		329

4.8	Pihak-pihak Pengguna Laporan Keuangan	330
4.9	Penyajian Neraca	331
4.10	Penyajian Laporan Rugi/Laba	333
4.11	Penyajian Laporan Perubahan Posisi Keuangan	336
4.12	Penyajian Laporan Arus Kas	341
4.13	Ringkasan	343
4.14	Pertanyaan	344

5.1	Persentase Distribusi Pendapatan Hotel	345
-----	--	-----

DAFTAR PUSTAKA

5.3	Contoh Menu A la Carte	171
5.4	Diagram Transaksi Pembelian Bahan Makanan	25
5.5	di Bawah Pengawasan Manajer	171
5.6	Contoh Formulir Permintaan	171
5.7	Contoh Formulir Order	171
5.8	Contoh Perkiraan Volume	101
5.9	Formulir Penghitungan	101
5.10	Contoh Laporan	101
5.11	Contoh Formulir Standar	101
5.12	Arus Sistem Pengendalian	101
5.13	dan Minuman	101
5.14	Contoh Deskripsi Tugas	101
5.15	Contoh Standar Manual	101
5.16	Deskripsi Tugas	101
5.17	Contoh Standar Manual	101
5.18	5 Elemen Dalam Siklus	101
5.19	Rencana Tindakan (Action Plan)	101
5.20	Tiga Cara	101
5.21	Proses Manajemen	101
5.22	Peta Lokasi Restoran	101
5.23	Pilihan Insentif	101
5.24	Segmentasi Pasar	101
5.25	Laporan Room Boy	101
5.26	Laporan Tata	101
5.27	Pilihan antara	101
5.28	Penyediaan	101
5.29	Biaya Marjinal	101
5.30	Kekuatan Dorong	101
5.31	Formulir Record	101
5.32	Proses Strategi	101
5.33	Proses Alur	101
5.34	Siklus Akuntansi	101
5.35	Ikhtisar Neraca	101