

1. SEJARAH SINGKAT / PERKEMBANGAN HOTEL

Sejarah perhotelan dimulai ketika mata uang dijadikan alat tukar/beli pada abad ke-6, yang mendorong perjalanan orang-orang untuk berbagai keperluan merambah lebih jauh, sehingga memerlukan tempat persinggahan dan penginapan.



Keadaan ini mulai menarik para tuan tanah (land lord) untuk menyediakan sarana persinggahan dan penginapan tersebut secara lebih baik, yaitu rapih, bersih dan dengan harga sewa alakadarnya untuk kemudian berkembang terutama di London, Inggris yang akhirnya dikenal dengan sebutan **INNS**.

Istilah **hotel** dikenal di Amerika pada tahun 11750 dan berkembang pesat sampai tahun 1820 yaitu dengan dibangunnya hotel komersial **Adelphy hotel** dan **City hotel** di New York yang memiliki 73 kamar. Selanjutnya disusul dengan hotel lainnya di Pennsylvania, Boston dan di beberapa negara bagian lainnya sampai kembali dibangun di New York hotel-hotel yang lebih modern dalam kurun tahun 1830-1927 antara lain, hotel **Wardolf Astora**, yang saat ini sering dikunjungi tamu-tamu negara pemerintah Amerika, **Buffalo Starter** yang dikenal sebagai "Henry Ford" nya hotel, dibuka bulan Januari 1908 dan **Steven hotel** di Chicago yang memiliki 3000 kamar yang kemudian dikenal dengan nama **Conrad Hilton** yaitu cikal bakal "**Hotel Hilton Chain**" atau waralaba Hotel Hilton tahun 1962 yang diresmikan hampir bersamaan dengan hotel bertaraf internasional pertama di Indonesia; yaitu **hotel Indonesia** berlokasi di Jl. Mh. Thamrin Jakarta.

2. PENGERTIAN TENTANG HOTEL

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang **jasa akomodasi**/penginapan. Di hotel para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, minuman serta fasilitas lainnya sesuai kemampuan keuangannya.

3. PRODUK HOTEL

Produk hotel terdiri dari dua komponen utama yaitu barang dan jasa (*good and service*).

Barang (*good*) adalah segala sesuatu yang berwujud, dapat diukur, disentuh dan dilihat serta dikonsumsi atau dimiliki oleh tamu sesaat setelah terjadi transaksi pembayaran seperti makanan, minuman, sabun, *shampoo*, barang *souvenir*, dan sebagainya.



Sedangkan yang dimaksud dengan jasa (*service*) adalah suatu produk yang tidak nyata (*intangible*) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi jasa (*producer*) dan penerima jasa (*customer*) melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Prof Philip Kotler memberi batasan tentang jasa sebagai berikut :

“Pelayanan (*service*) adalah suatu aktivitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam bentuk tidak nyata (*intangible*) dan tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan, seperti halnya terjadi pada produk manufaktur”.

Yaitu *Comfort, Convinient, Courtesy and Security (C₃S)* – Kenyamanan, Kemudahan, keramah tamahan dan ketenangan keamanan.

Perbedaan antara *service* dan *goods* (barang) menurut **Valerie A. Zethami**, A Parasuraman dan Leonard L. Berry dalam buku mereka *Problems and Strategies in Service Marketing* adalah sebagai berikut :

GOODS	SERVICE	RESULTING IMPLICATIONS
Tangible	Intangible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service can not be inventoried ▪ Service can not be patented ▪ Service can not be readily displayed or cimmunicated. ▪ Priciiing is difficult
Standarized	Heterogeneous (Inconsistency)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service delivery and customer satisfaction depend on employee action ▪ Service quality depends on many uncontrollalble factors. There is no sure knowledge that the service delivered matches waht was planned and prompted.
Production seperate from consumption	Simultaneous production and consumption (insparable)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Customer are participant in afect the transactions ▪ Customer affect each other ▪ Employees affect the service outcome ▪ Decentralization may be essential ▪ Mass production is difficult
Non-perishable	Perishable (Inventory)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ It is difficult to synchronize supply and demand with services. Service can not be returned or resold.

4. PENDAPATAN HOTEL

Pendapatan hotel diperoleh dari :

- a. Persewaan : Kamar, meeting room, rental space
- b. Penjualan : Makanan dan minuman
- c. Penjualan dan persewaan : Seluruh kamar, makanan dan minuman

5. JENIS-JENIS AKOMODASI



1. *Motel* adalah tempat penginapan yang biasanya dirancang untuk para pelanggan yang melakukan perjalanan melalui darat (mobil). Letak motel biasanya berada di tengah-tengah, diantara dua kota.



2. *Hostel* adalah penginapan dengan fasilitas kamar untuk empat orang atau lebih, dikhususkan untuk siswa atau pemuda.



3. *Floating hotel* adalah jenis kapal penumpang yang dianggap sebagai hotel terapung.





4. *Lodgment* adalah suatu usaha komersial yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunannya yang khusus dipergunakan untuk penginapan.



5. *Penginapan remaja (youth hostel)* adalah suatu usaha yang tidak bertujuan komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk penginapan remaja.



6. *Pondok wisata (home stay)* adalah suatu usaha perseorangan dengan menggunakan sebagian dari rumah untuk penginapan dengan perhitungan pembayaran secara harian.



7. *Perkemahan* adalah bentuk penginapan dengan menggunakan tenda yang dipasang di alam terbuka.



8. *Aeroportel*; yaitu hotel yang berlokasi di sekitar pelabuhan udara yang pada umumnya disebut hotel transit.



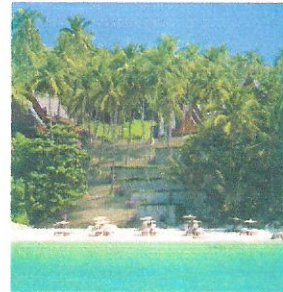
9. *Butik* yaitu hotel modis yang jumlah kamarnya terbatas namun memiliki harga yang cukup mahal.

10. *Condominium* yaitu sebuah sarana akomodasi dengan berbagai fasilitasnya yang dijual kepada siapapun yang ingin memilikinya, akan tetapi dikelola oleh satu manajemen.

6. KLASIFIKASI HOTEL

6.1 Berdasarkan lokasi hotel didirikan :

1. *City / Business hotel*; Biasanya, hotel jenis ini terletak di pusat kota atau pusat perdagangan dengan lama tamu tinggal satu atau dua hari saja.
2. *Resident hotel* adalah hotel yang dirancang untuk tamu-tamu yang akan tinggal lebih lama
3. *Resort hotel*, Letak hotel biasanya berada di kawasan pegunungan dan pedalaman atau Pantai.



6.2 Berdasarkan jenis tamu/pelanggan :

1. Sesuai dengan jenis para tamu / pelanggan
 - a. Keluarga
 - b. Pengusaha
 - c. Para wisatawan dan
 - d. Keperluan pengobatan, dan lain-lain.
2. Sesuai dengan lama tamu tinggal
 - a. *Transient hotel*; Di hotel jenis ini tamu tinggal hanya sebentar, sekedar untuk istirahat atau transit.
 - b. *Resident hotel* ditempati tamu dengan menetap lama, minimum satu bulan.

- c. *Semi resident hotel* menerima tamu yang tinggal harian, disamping tamu yang menetap lama.
3. Sesuai bintang dan non bintang
 - a. Bintang
 - b. Non Bintang
4. Sesuai istilah "Plan"
 - a. *European Plan*, yaitu sewa kamar yang diperhitungkan tidak termasuk harga makanan atau minuman.
 - b. *American Plan* :
 - *Full American Plan (FAP)*, yaitu sewa kamar termasuk harga makanan sebanyak tiga kali makan (pagi, siang, malam).
 - *Modified American Plan (MAP)*, yaitu sewa semua kamar sudah termasuk makan sebanyak dua kali makan (pagi dan malam) atau (pagi dan siang).
 - *Continental Plan (CP)*, yaitu sewa kamar termasuk makan pagi (continental breakfast).
 - *Bermuda Plan*, yaitu sewa kamar sudah termasuk makan pagi (American breakfast).

6.3 Berdasarkan Harga :

1. Harga dasar tiap kamar (Basicrate)
 - a. Harga Paket
 - b. Harga Perorangan
 - c. Harga Khusus
 - *Company rates*, yaitu harga kamar untuk tamu dari suatu perusahaan tertentu yang menginap secara kontinu.

- *Commercial rates*, yaitu harga kamar untuk tamu-tamu yang mengadakan perjalanan usaha (business).
- *Airlines rates*, harga kamar untuk tamu yang bekerja pada perusahaan penerbangan.
- *Seasonal rates*, yaitu harga kamar yang diberikan kepada tamu saat musim tertentu.
- *Family rates*, yaitu harga khusus yang diberikan kepada tamu keluarga yang membawa anak di bawah 12 tahun. Anak ini dianggap satu dengan orang tuanya sehingga ia tidak dikenakan biaya tambahan. Namun, apabila berpisah kamar, dikenai harga khusus.
- *Day use rates*, yaitu harga khusus yang diberikan kepada tamu yang hanya tinggal beberapa jam, datang dan berangkat pada hari yang sama.
- *Over flow rates*, yaitu harga khusus yang diberikan kepada tamu yang dikirim dari hotel lain. Ini terjadi karena hotel yang bersangkutan over booked (kekurangan kamar)
- *Travel agency rates*, yaitu harga kamar untuk para tamu yang menginap di hotel lewat travel agent 'biro perjalanan'.
- *Week end rates*, yaitu harga kamar untuk para tamu yang menginap pada libur mingguan (Jum'at, Sabtu, dan Minggu).
- *Group rates*, yaitu harga kamar untuk tamu rombongan yang berjumlah lebih dari 15 orang.

6.4 Berdasarkan tipe kamar :

1. *Single room*, yaitu dalam satu kamar, terdapat satu tempat tidur untuk satu orang tamu.
2. *Twin room*, yaitu dalam satu kamar, terdapat dua tempat tidur untuk dua orang tamu.

3. *Double Room*, yaitu dalam satu kamar, terdapat satu tempat tidur besar untuk dua orang tamu.
4. *Triple room*, yaitu dalam satu kamar, terdapat double bed atau twin bed untuk dua orang tamu dan ditambah extra bed (untuk tiga orang tamu)
5. *Junior suite room*, yaitu satu kamar besar terdiri dari ruang tidur dan ruang tamu.
6. *Suite room*, kamar yang terdiri dari dua kamar tidur untuk dua orang ditambah ruang tamu, ruang makan dan ruang dapur kecil.
7. *President suite room*, kamar ini terdiri dari tiga kamar besar : kamar tidur, kamar tamu, kamar makan (kamar rapat) dan dapur kecil.

6.5 Berdasarkan letak kamar dan kegunaannya :

1. *Hospitality Suite*
Kamar ini berupa suite yang dirancang juga untuk Rapat / private meeting
2. *Parlor atau Salon*
Kamar yang tidak dipergunakan untuk ruang tidur tetapi untuk butik, atau Display
3. *Connecting Room*
Dua kamar yang berdekatan diantara kamar yang satu dengan yang lain yang dihubungkan oleh pintu penghubung (connecting door)
4. *Ajoining Room*
Ajoining room adalah dua kamar yang berdekatan atau sebelah-menyebelah.
5. *Inside Room*
Inside room adalah kamar-kamar yang menghadap ke bagian belakang hotel
6. *Outside Room*
Outside room adalah kamar-kamar yang menghadap ke jalan raya atau ke luar
7. *Lanais*
Kamar dengan teras, yang menghadap ke kolam atau ke kebun.

8. *Cabana*

Cabana adalah kamar-kamar yang berlokasi di kawasan pantai atau kolam renang.

9. *House Used Room*

Kamar yang diperuntukan staf hotel yang mempunyai otoritas. Kamar ini digunakan untuk tempat tinggal dalam jangka waktu tertentu karena dinas.

10. *Blocked Room*

Kamar yang pada saat tertentu sudah dipesan dan tidak dapat disewakan kepada tamu lain.

11. *Mock up Room*

Kamar yang dibuat untuk contoh dan dapat diperlihatkan kepada tamu.

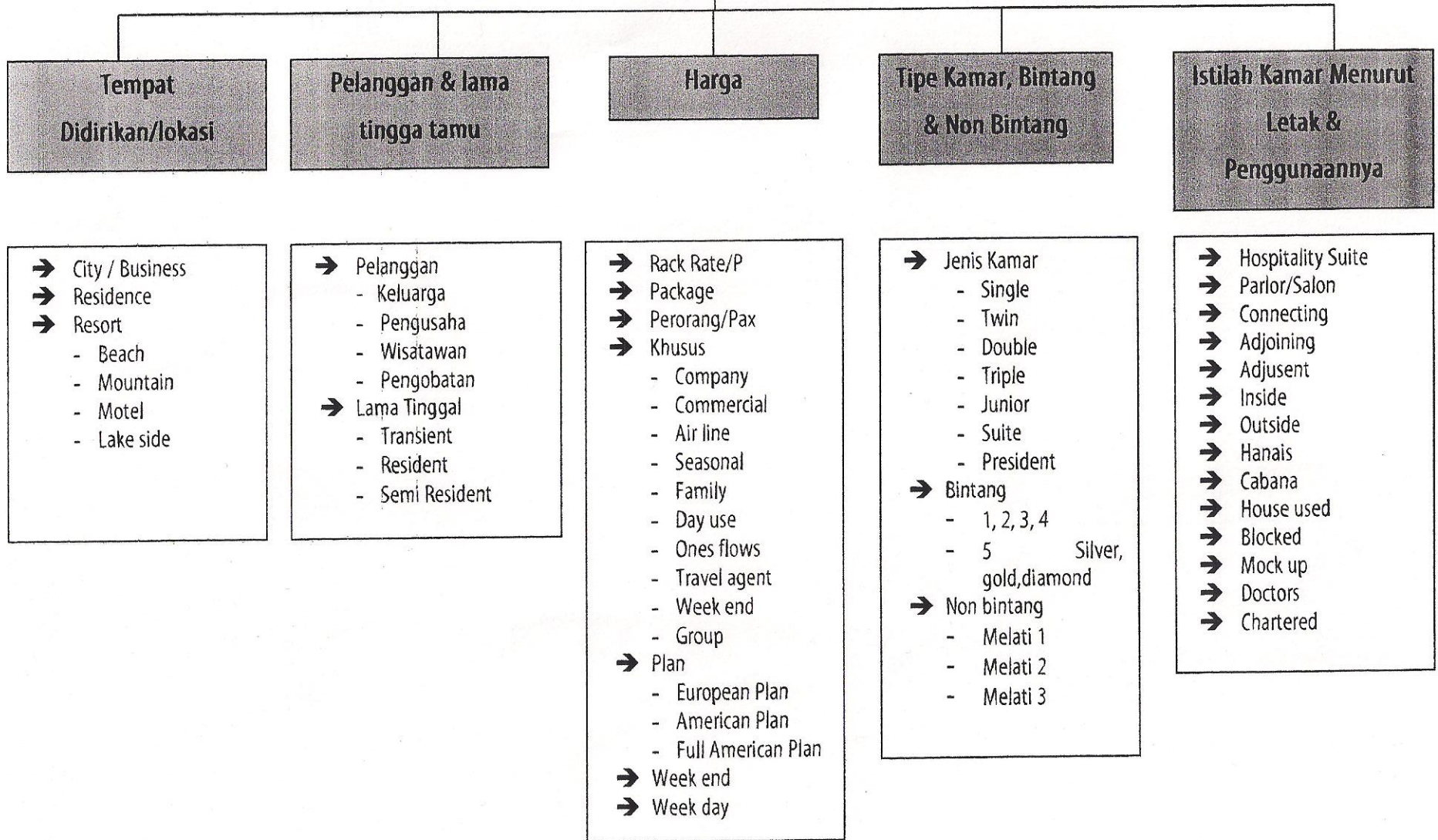
12. *Doctors Room*

Kamar yang diubah untuk dijadikan tempat berpraktik dokter.

13. *Chartered room*

Kamar yang telah dikontrak untuk tempat tinggal dalam jangka waktu tertentu., tamu dan Pimpinan hotel mengadakan perjanjian khusus.

KLASIFIKASI HOTEL



Alur Pendapatan dan Biaya :

