

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN
EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013
TENTANG
STANDAR USAHA HOTEL

KRITERIA MUTLAK DAN KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL

I. KRITERIA MUTLAK DAN TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG

A. KRITERIA MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel
		3	Parkir	3	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
		4	Lobby	4	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		5	Toilet Umum	5	Tersedia toilet umum
		6	Front Office	6	Tersedia Gerai atau meja kursi
		7	Fasilitas Makan dan Minum	7	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		8	Kamar Tidur Tamu	8	Tersedia kamar tidur dengan perlengkapannya, termasuk kamar mandi
				9	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
		9	Dapur /Pantry	10	Tersedia dapur dengan perlengkapannya dan tata letak sesuai dengan kebutuhan
		10	Kantor	11	Tersedia Ruang Pimpinan Hotel
				12	Tersedia Ruang Karyawan
		11	Utilitas	13	Tersedia Instalasi Air Bersih
		12	Pengelolaan limbah	14	Tempat penampungan sampah sementara
				15	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
II	PELAYANAN	13	Kantor Depan	16	Tersedia pelayanan pemesanan kamar, pendaftaran, penerimaan dan pembayaran
		14	Tata Graha	17	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
		15	Area Makan dan Minum	18	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
		16	Keamanan	19	Tersedia pelayanan keamanan
		17	Kesehatan	20	Tersedia pelayanan kesehatan
III	PENGELOLAAN	18	Organisasi	21	Hotel memiliki struktur oganisasi
				22	Hotel memiliki peraturan perusahaan/PKB
		19	Manajemen	23	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				24	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
		20	Sumber Daya Manusia	25	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi karyawan
Jumlah Subunsur Aspek Produk				15	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				5	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				5	
JUMLAH TOTAL SUBUNSUR				25	

B. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG

1. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG SATU

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
		3	Lobby	3	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
		4	Front Office	4	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				5	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (<i>Decal</i>) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
		5	Lift	6	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		6	Toilet Umum (Public Rest Room)	7	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				8	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				9	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				10	Tersedia Tempat Sampah
		7	Koridor	11	Tersedia koridor
				12	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				13	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		8	Kamar Tidur Tamu	14	Tedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				15	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				16	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				17	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				18	Tesedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				19	Tersedia tempat tidur-beserta perlengkapannya
				20	Tersedia tempat sampah
				21	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				22	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				23	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				24	Tempat penyimpanan pakaian
				25	Tersedia lampu baca
				26	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
				27	Tersedia TV
		9	Kamar Mandi Tamu	28	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				29	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal <i>wastafel, closet, shower</i>
				30	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				31	Tersedia Saluran pembuangan air

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				32	Tersedia air panas dan air dingin
				33	Tersedia tempat sampah
				34	Tersedia perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				35	Tersedia handuk mandi
		10	Pantry	36	Tersedia Pantry
		11	Daerah Penyimpanan(<i>Storage</i>)	37	Tersedia Gudang Umum
		12	Ruang Karyawan	38	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				39	Tersedia ruang makan karyawan
				40	Tersedia tempat Ibadah
				41	Tersedia tempat sampah yang tertutup
				42	Kaca rias dan wastafel
		13	Kantor	43	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		14	Utilitas	44	Tersedia Instalasi Air Bersih
		15	Pengelolaan limbah	45	Tempat penampungan sampah
				46	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
II	PELAYANAN	16	Kantor Depan	47	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
				48	Membangunkan tamu (<i>wake up call</i>)
		17	Tata Graha	49	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
				18	Restoran
		51	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran		
		52	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia		
		19	Keamanan	53	Tersedia Pelayanan Keamanan
		20	Kesehatan	54	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
21	Jam Operasional	55	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional		
III	PENGELOLAAN	22	Organisasi	56	Hotel memiliki struktur organisasi
				57	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		23	Manajemen	58	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				60	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
		24	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	61	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		25	Sumber Daya Manusia	62	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
Jumlah Subunsur Aspek Produk				46	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				9	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				7	
JUMLAH TOTAL SUBUNSUR				62	

2. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG DUA

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah (<i>signage</i>)	2	Tersedia papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
		3	Lobby	3	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
		4	Front Office	4	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				5	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (<i>Decal</i>) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
		5	Lift	6	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		6	Toilet Umum (Public Rest Room)	7	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				8	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				9	Tersedia closet duduk dengan hand shower/washlet dan toilet paper
				10	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				11	Tersedia Tempat Sampah

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		7	Koridor	12	Tersedia koridor
				13	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat
				14	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				15	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		8	Kamar Tidur Tamu	16	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				17	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				18	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				19	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				20	Tersedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				21	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				22	Tersedia tempat sampah
				23	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				24	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				25	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				26	Tempat penyimpanan pakaian
				27	Tersedia <i>Night Table/Bed Side Table</i>
				28	Tersedia lampu baca
				29	Cermin panjang (<i>Full Length Mirror</i>)
				30	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
				31	Tersedia TV
		9	Kamar Mandi Tamu	32	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				33	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				34	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				35	Tersedia Saluran pembuangan air
				36	Tersedia air panas dan air dingin
				37	Tersedia tempat sampah
				38	Tersedia perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				39	Tersedia handuk mandi
		10	Ruang Rapat	40	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual
		11	Pantry	41	Tersedia Pantry
		12	Daerah Penyimpanan (Storage)	42	Tersedia Gudang Umum

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		13	Ruang Karyawan	43	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				44	Tersedia ruang makan karyawan
				45	Tersedia tempat Ibadah
				46	Tersedia tempat sampah
				47	Kaca rias dan wastafel
		14	Kantor	48	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		15	Utilitas	49	Tersedia Instalasi Air Bersih
16	Pengelolaan limbah	50	Tempat penampungan sampah		
		51	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)		
II	PELAYANAN	17	Kantor Depan	52	Tersedia pelayanan regristrasi dan pembayaran
				53	Membangunkan tamu (<i>wake up call</i>)
		18	Tata Graha	54	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		19	Binatu	55	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		20	Restoran	56	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				57	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				58	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		21	Ruang Rapat	59	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		22	Keamanan	60	Tersedia Pelayanan Keamanan
		23	Kesehatan	61	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		24	Jam Operasional	62	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
III	PENGELOLAAN	25	Organisasi	63	Hotel memiliki struktur organisasi
				64	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan yang berlaku
				65	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
		26	Manajemen	66	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				67	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				68	Memiliki rencana usaha
		27	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	69	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		28	Sumber Daya Manusia	70	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
Jumlah Subunsur Aspek Produk				51	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				11	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				8	
JUMLAH TOTAL SUBUNSUR				70	

3. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG TIGA

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah (<i>signage</i>)	2	Tersedia papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (<i>hotel directional sign</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (<i>evacuation sign</i>), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau Landscape	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya *
				8	Area menurunkan tamu (<i>drop off</i>)
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (<i>ramp</i>) bagi penyandang cacat *
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (<i>Hotel Directory</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				12	Tersedia <i>lounge</i>
		6	Front Office	13	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (<i>Decal</i>) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				15	Gerai Pelayanan tamu (<i>Concierge Counter</i>)
				16	Tersedia ruang Penitipan Barang Berharga
				17	Tersedia Ruang Penitipan Barang Tamu
		7	Lift	18	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				19	Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		8	Toilet Umum (Public Rest Room)	20	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				21	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				22	Tersedia closet duduk dengan hand shower/washlet dan toilet paper
				23	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				24	Tersedia Tempat Sampah
				25	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
				26	Alat pengering tangan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		9	Koridor	27	Tersedia koridor
				28	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat
				29	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				30	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		10	Fasilitas Makan dan Minum (F&B outlets)	31	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				32	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya
				33	Tersedia Menu
		11	Room service	34	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
				35	Tersedia menu room service
				36	Tersedia peralatan dan perlengkapannya
		12	Kamar Tidur Tamu	37	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				38	Tersedia kamar Suite
				39	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				40	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				41	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				42	Tesedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				43	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				44	Tersedia meja dan kursi kerja
				45	Tersedia meja dan kursi duduk
				46	Tersedia tempat sampah
				47	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				48	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (<i>compendium</i>)
				49	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				50	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				51	Rak Koper (<i>luggage rack</i>)
				52	Tempat penyimpanan pakaian
				53	Tersedia Night Table/Bed Side Table
				54	Tersedia lampu baca
				55	Cermin panjang (<i>Full Length Mirror</i>)
				56	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				57	Tersedia Jaringan internet
				58	Tersedia TV
				59	Tersedia Mini bar dan pembuka botol
				60	Coffee - Tea Maker set
				61	Tersedia peralatan tulis untuk tamu (guest stationary)
		13	Kamar Mandi Tamu	62	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				63	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				64	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				65	Tersedia Saluran pembuangan air
				66	Tersedia air panas dan air dingin
				67	Tersedia tempat sampah
				68	Tersedia perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				69	Tersedia handuk mandi
				70	Gelas sikat gigi
		14	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	71	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		15	Ruang Rapat	72	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual
		16	Dapur	73	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
				74	Lantai, dinding dan <i>ceiling</i> kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				75	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (<i>grease trap</i>)
				76	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (<i>grease filter</i>)
				77	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
				78	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur
				79	Tersedia perlengkapan P3K
				80	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
				81	Tersedia alat pemadam kebakaran
				82	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/ <i>daily store</i>
				83	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja *
		17	Area Penerimaan Barang	84	Tersedia Area Penerimaan Barang
				85	Alat timbangan yang telah ditera

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		18	Daerah Penyimpanan (Storage)	86	Tersedia Gudang Umum
				87	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				88	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				89	Gudang Engineering
				90	Area penyimpanan barang bekas
				91	Tempat penyimpanan bahan baker
		19	Area Tata Graha	92	Ruang Penyimpanandan pendistribusian guest supplies dan amenities
				93	Ruang linen dan seragam (<i>uniform</i>)
				94	Room boy station
				95	Janitor
		20	Ruang Karyawan	96	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				97	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan <i>locker</i> laki-laki dan wanita terpisah
				98	Tersedia ruang makan karyawan
				99	Tersedia tempat Ibadah
				100	Tersedia tempat sampah
				101	Kaca rias dan wastafel

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				102	Ruang Pelatihan
		21	Kantor	103	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		22	Keamanan	104	Ruang Security dan instalasi CCTV
		23	Utilitas	105	Tersedia Instalasi Air Bersih
				106	Tersedia Genset
				107	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi
				108	Instalasi Air Panas
		24	Pengelolaan limbah	109	Tempat penampungan sampah
				110	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		25	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	111	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan
II	PELAYANAN	26	Kantor Depan	112	Tersedia pelayanan regristrasi dan pembayaran
				113	Pemberian Informasi,pesan,pengurusan barang tamu
				114	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				115	Membangunkan tamu (<i>wake up call</i>)
				116	Jasa Penyewaan mobil
				117	Jasa pemanggilan taksi
				118	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
					fisik
		27	Tata Graha	119	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		28	Binatu	120	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		29	Restoran	121	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				122	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
		30	Ruang Rapat	129	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		31	Pelayanan bisnis (business center)	130	Pelayanan bisnis
		32	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	131	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		33	Keamanan	132	Tersedia Pelayanan Keamanan
		34	Kesehatan	133	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		35	Jam Operasional	134	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
III	PENGELOLAAN	36	Organisasi	135	Hotel memiliki struktur organisasi
				136	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan
				137	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				138	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
				139	Memiliki Kebijakan Organisasi
		37	Manajemen	140	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				141	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				142	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran
				143	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				144	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel
				145	Memiliki rencana usaha
				146	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		38	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	147	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		39	Sumber Daya Manusia	148	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
				149	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris
				150	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				151	Melaksanakan penilaian kinerja SDM
Jumlah Subunsur Aspek Produk				111	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				23	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				17	
JUMLAH TOTAL SUBUNSUR ASPEK				151	

4. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG EMPAT

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawatt
		2	Penanda Arah (<i>signage</i>)	2	Tersedia papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (<i>hotel directional sign</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (<i>evacuation sign</i>), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau Landscape	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya *
				8	Area menurunkan tamu (<i>drop off</i>)
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (<i>ramp</i>) bagi penyandang cacat *
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (<i>Hotel Directory</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				12	Tersedia <i>lounge</i>
		6	Front Office	13	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (<i>Decal</i>) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				15	Gerai Pelayanan tamu (<i>Concierge Counter</i>)
				16	Tersedia ruang Penitipan Barang Berharga
				17	Tersedia Ruang Penitipan Barang Tamu
				18	Tersedia Meja duty manager
		7	Business Center *	19	Tersedia Ruang untuk pelayanan Bisnis
		8	Area Belanja (<i>Shopping Arcade</i>)	20	Tersedia pilihan <i>Drug store</i> /bank/gerai penukaran uang (money changer)/travel agent/airlines/souvenir shop atau lainnya
		9	Lift	21	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				22	Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		10	Toilet Umum (Public Rest Room)	23	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				24	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				25	Tersedia closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper
				26	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				27	Tersedia Tempat Sampah
				28	Ruang Rias (<i>vanity area</i>) : khusus toilet wanita
				29	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
				30	Alat pengering tangan
		11	Koridor	31	Tersedia koridor
				32	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat
				33	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				34	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		12	Fasilitas makan dan minum (Food and Beverage Outlets)	35	Tersedia ruangmakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				36	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya
				37	Tersedia Menu

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		13	Room service	38	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
				39	Tersedia menu room service
				40	Tersedia peralatan dan perlengkapannya
		14	Kamar Tidur Tamu	41	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				42	Tersedia kamar Suite
				43	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				44	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energi
				45	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				46	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap (<i>smoke detector</i>) dan <i>sprinkler</i>
				47	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				48	Tersedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				49	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				50	Tersedia meja dan kursi kerja
				51	Tersedia meja dan kursi duduk
				52	Tersedia tempat sampah
				53	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
					penyelamatan diri
				54	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (<i>compendium</i>)
				55	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				56	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik
				57	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				58	Rak Koper (<i>luggage rack</i>)
				59	Tempat penyimpanan pakaian
				60	Individual <i>Safe Deposit Box</i>
				61	Tersedia <i>Night Table/ Bed Side Table</i>
				62	Tersedia lampu baca
				63	Cermin panjang (<i>Full Length Mirror</i>)
				64	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
				65	Tersedia Jaringan internet
				66	Tersedia TV
				67	Tersedia Mini bar dan pembuka botol

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				68	Coffee - Tea Maker set
				69	Tersedia peralatan tulis untuk tamu (<i>guest stationary</i>)
		15	Kamar Mandi Tamu	70	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				71	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				72	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				73	Tersedia Saluran pembuangan air
				74	Tersedia air panas dan air dingin
				75	Tersedia tempat sampah
				76	Tersedia perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				77	Tersedia handuk mandi
				78	Pengering rambut (<i>hair Dryer</i>)
				79	Telepon paralel dengan kamar tidur
				80	Gelas sikat gigi
				81	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 200 kamar)
		16	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	82	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		17	Ruang Rapat	83	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		18	RuangPerjamuan /function room (tidak berlaku bagi Hotel Resort)	84	Tersedia <i>function room</i> dengan akses tersendiri untuk tamu
				85	Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita
				86	Jalur evakuasi
		19	Dapur	87	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
				88	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				89	Drainase dilengkapi dengan perangkat lemak (<i>grease trap</i>)
				90	Tersedia <i>Kitchen hood</i> yang dilengkapi dengan penyaring lemak (<i>grease filter</i>)
				91	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
				92	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur
				93	Tersedia perlengkapan P3K
				94	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
				95	Tersedia alat pemadam kebakaran

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				96	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/ <i>daily store</i>
				97	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja *
		20	Area Penerimaan Barang*	98	Tersedia Area Penerimaan Barang
				99	Alat timbangan yang telah ditera
		21	Daerah Penyimpanan (Storage)	100	Tersedia Gudang Umum
				101	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				102	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				103	Gudang Engineering
				104	Area penyimpanan barang bekas
				105	Tempat penyimpanan bahan baker
		22	Area Tata Graha	106	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities
				107	Ruang linen dan seragam (<i>uniform</i>)
				108	<i>Room boy station</i>
				109	Janitor
		23	Ruang Periksa Kesehatan	110	Tersedia ruang periksa dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhkan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		24	Ruang Karyawan	111	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				112	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan wanita terpisah
				113	Tersedia ruang makan karyawan
				114	Tersedia tempat Ibadah
				115	Tersedia tempat sampah
				116	Kaca rias dan wastafel
				117	Ruang Pelatihan
		25	Kantor	118	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		26	Keamanan	119	Ruang Security dan instalasi CCTV
		27	Utilitas	120	Tersedia Instalasi Air Bersih
				121	Tersedia Genset
				122	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi
				123	Instalasi Air Panas
		28	Pengelolaan limbah	124	Tempat penampungan sampah
				125	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		29	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	126	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
II	PELAYANAN	30	Kantor Depan	127	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
				128	Pemberian Informasi,pesan,pengurusan barang tamu
				129	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				130	Membangunkan tamu (<i>wake up call</i>)
				131	Jasa Penyewaan mobil
				132	Jasa pemanggilan taksi
				133	Jasa Panggilan (<i>Car Call</i>)
				134	Pelayanan Duty Manager
				135	Pelayanan guest Relation
				136	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
		31	Tata Graha	137	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
				138	Penyiapan tempat tidur (<i>turn Down Bed</i>)
				139	Pelayanan tamu penting (<i>VIP treatment</i>)
		32	Binatu	140	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
33	Restoran	141	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman		

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				142	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				143	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia
				144	Tersedia pelayanan penyajian makanan internasional
				145	Pelayanan untuk tamu dgn keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		34	Room Service	146	Menerima pesanan makanan dan minuman dari kamar
				147	Penghidangan makanan minuman ke kamar
				148	Penerimaan Pembayaran
		35	Ruang Rapat	149	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		36	Ruang Perjamuan	150	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan
		37	Pelayanan bisnis (business center)	151	Pelayanan bisnis
		38	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	152	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		39	Keamanan	153	Tersedia Pelayanan Keamanan
		40	Kesehatan	154	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		41	Jam Operasional	155	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
III	PENGELOLAAN	42	Organisasi	156	Hotel memiliki struktur oganisasi
				157	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan
				158	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				159	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
				160	Memiliki Kebijakan Organisasi
		43	Manajemen	161	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				162	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				163	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran
				164	Memiliki Manajemen Tanggap darurat
				165	Memiliki manajemen penjaminan mutu
				166	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				167	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel
				168	Memiliki rencana usaha
169	Memiliki Program Pengembangan Produk				

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		44	Kemitraan dan penggunaan	170	Memiliki Program kemitraan dgn usaha mikro, kecil dan menengah
				171	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)
			Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	172	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
			Sumber Daya Manusia	173	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
				174	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris
				175	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				176	Melaksanakan penilaian kinerja SDM
Jumlah Subunsur Aspek Produk				126	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				29	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				21	
TOTAL JUMLAH SUBUNSUR				176	

5. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL BINTANG LIMA

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah	2	Papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (<i>hotel directional sign</i>) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tanda arah menuju jalan keluar yang aman (<i>evacuation sign</i>), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau Landscape	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya
				8	Area menurunkan tamu (<i>drop off</i>)
		5	Lobby	9	Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (<i>ramp</i>) bagi penyandang cacat
				11	Penjelasan fasilitas hotel (<i>Hotel Directory</i>)
				12	<i>Lounge</i>
				13	Meja duty manager

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		6	Front Office	14	Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				15	Sertifikat / <i>Decal</i> tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				16	Gerai Pelayanan tamu (<i>Concierge Counter</i>)
				17	Ruang Penitipan Barang Berharga
				18	Ruang Penitipan Barang Tamu
		7	Pusat layanan bisnis (<i>business center</i>)	19	Ruang untuk pelayanan bisnis perkantoran
		8	Area Belanja	20	Pilihan <i>Drug store</i> /bank/gerai penukaran uang (<i>money changer</i>)/travel agent/airlines/souvenir shop atau lainnya
		9	Lift	21	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				22	Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				23	Penampilan dan kebersihan toilet pria dan wanita
				24	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				25	Closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper
				26	Tempat cuci tangan,sabun dan cermin

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				27	Tempat Sampah
				28	Ruang Rias (<i>vanity area</i>) : khusus toilet wanita
				29	Alat pengering tangan
				30	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
		10	Koridor / Selasar	31	Koridor / Selasar dengan rambu/ tanda yang jelas
				32	Koridor/Selasar dengan akses penyelamatan darurat, tangga darurat dan lampu darurat
				33	Pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				34	Alat Pemadam Kebakaran
		11	Fasilitas makan dan minum		A. Restoran
				35	Ruangmakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				36	Meja dan kursi makan serta peralatannya
				37	Daftar makanan & minuman dilengkapi harga (Menu)
					B. Restoran Spesial/Tematik
				38	Ruangmakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				39	<i>Specialty restoran</i> , interior sesuai dengan tema

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				40	Meja dan kursi makan serta peralatan sesuai dengan tema
				41	Daftar makanan & minuman dilengkapi harga (Menu) sesuai dengan tema
		12	Room service	42	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
				43	Daftar makanan & minuman dilengkapi harga (Menu)
				44	Peralatan dan perlengkapannya
		13	Public Bar	45	Ruang minum
				46	Daftar minuman dilengkapi harga (<i>drink list</i>)
				47	Peralatan dan perlengkapan
		14	Kamar Tidur Tamu	48	Kamar tidur termasuk kamar mandi
				49	Kamar Suite
				50	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				51	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energi
				52	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				53	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap (<i>smoke detector</i>) dan <i>sprinkler</i>

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				54	Pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				55	Petunjuk/arrah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)
				56	Tempat tidur beserta perlengkapannya
				57	Meja dan kursi kerja
				58	Meja dan kursi duduk
				59	Tempat sampah
				60	Denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				61	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (<i>compendium</i>)
				62	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				63	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik
				64	Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				65	Rak Koper (<i>luggage rack</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				66	Tempat penyimpanan pakaian
				67	Individual Safe Deposit Box
				68	<i>Night Table/Bed Side Table</i>
				69	Lampu baca
				70	Cermin panjang (<i>Full Length Mirror</i>)
				71	Saluran komunikasi internal dan eksternal
				72	Jaringan internet
				73	TV
				74	Mini bar dan pembuka botol
				75	<i>Coffee - Tea Maker set</i>
				76	Peralatan tulis untuk tamu (<i>guest stationary</i>)
		15	Kamar Mandi Tamu	77	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				78	Kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				79	Sirkulasi udara dan pencahayaan
				80	Saluran pembuangan air
				81	Air panas dan air dingin
				82	Tempat sampah

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				83	Perlengkapan mandi tamu (<i>toiletteries</i>)
				84	Handuk mandi
				85	Cermin pembesar (<i>magnifying mirror</i>)
				86	Pengering rambut (<i>hair Dryer</i>)
				87	Telepon paralel dengan kamar tidur
				88	Gelas sikat gigi
				89	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 200 kamar)
		16	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	90	Sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		17	Ruang Rapat	91	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual
		18	Ruang Perjamuan / function room (tidak berlaku bagi Hotel Resort)	92	<i>Function room</i> dengan akses tersendiri untuk tamu
				93	Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita
				94	Jalur evakuasi
		19	Dapur	95	Dapur luasnya sesuai dengan kebutuhan
				96	Pantry
				97	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
					mudah pemeliharaannya
				98	Drainase dilengkapi dengan perangkat lemak (<i>grease trap</i>)
				99	Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (<i>grease filter</i>)
				100	Sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
				101	Peralatan dan perlengkapan dapur
				102	Perlengkapan P3K
				103	Tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
				104	Alat pemadam kebakaran
				105	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/ <i>daily store</i>
				106	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja
		20	Dapur Spesial (Specialty Kitchen)	107	Dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
				108	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				109	Drainase dilengkapi dengan perangkat lemak (<i>grease trap</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				110	Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (<i>grease filter</i>)
				111	Sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan yang baik
				112	Peralatan dan perlengkapan sesuai dengan tema
				113	Perlengkapan P3K
				114	Tempat sampah
				115	Alat pemadam kebakaran
				116	Tempat penyimpanan bahan makanan
				117	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja
		21	Binatu	118	Ruang dan pengaturan binatu
		22	Area Penerimaan Barang	119	Area Penerimaan Barang
				120	Alat timbangan yang telah ditera
		23	Daerah Penyimpanan (Storage)	121	Gudang Umum
				122	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				123	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				124	Gudang Engineering
				125	Area penyimpanan barang bekas
				126	Tempat penyimpanan bahan bakar

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		24	Area Tata Graha	127	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities
				128	Ruang linen dan seragam (<i>uniform</i>)
				129	Room boy station
				130	Janitor
		25	Ruang Periksa Kesehatan	131	Ruang periksa dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhkan
		26	Ruang Karyawan	132	Kamar mandi karyawan
				133	Ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker
				134	Ruang makan karyawan
				135	Tempat Ibadah
				136	Tempat sampah
				137	Kaca rias dan wastafel
				138	Ruang Pelatihan
		27	Kantor	139	Ruang Pengelola Hotel
28	Keamanan	140	Ruang Security dan instalasi CCTV		

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		29	Utilitas	141	Instalasi Air Bersih
				142	Genset
				143	Instalasi jaringan komunikasi
				144	Instalasi Air Panas
		30	Pengelolaan limbah	145	Tempat penampungan sampah
				146	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		31	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	147	Tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan
II	PELAYANAN		Kantor Depan	148	Pelayanan pemesanan kamar (reservasi), registrasi dan pembayaran
				149	Penanganan Proses Check In dan Check out khusus
				150	Pemberian Informasi, pesan, pengurusan barang tamu
				151	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				152	Membangunkan Tamu (<i>wake up call</i>)
				153	Jasa Pelayanan Parkir Khusus (<i>Valet parking</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				154	Jasa Penyewaan Mobil
				155	Jasa pemanggilan Taksi
				156	Jasa Panggilan (<i>Car Call</i>)
				157	Antar Jemput (<i>Dispatcher</i>)
				158	Pelayanan <i>Duty Manager</i>
				159	Pelayanan <i>Guest Relation</i>
				160	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
		32	Tata Graha	161	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
				162	Penyiapan kamar (<i>turn Down Service</i>)
				163	Pelayanan tamu penting (<i>VIP treatment</i>)
				164	Pelayanan butler (<i>butler service</i>)
		33	Binatu	165	Pelayanan cuci dan strika baju tamu
		34	Makan dan Minum	166	Pelayanan Penerimaan Tamu (<i>greeters</i>)
				167	Pelayanan penyajian makanan dan minuman
				168	Pelayanan penerimaan pembayaran

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				169	Pelayanan untuk tamu dgn keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		35	Specialty Restaurant	170	Pelayanan Penerimaan Tamu
				171	Pelayanan Penyajian makanan dan minuman sesuai tema
				172	Pelayanan Penerimaan pembayaran
				173	Jenis makanan dan minuman sesuai tema restoran
				174	Pelayanan untuk tamu dengan keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		36	Room Service	175	Pelayanan pemesanan makanan dan minuman dari kamar
				176	Pelayanan Penyajian makanan minuman ke kamar
				177	Pelayanan Penerimaan Pembayaran
		37	Public Bar	178	Pelayanan Pemesanan minuman
				179	Pelayanan Penyajian minuman
				180	Pelayanan Penerimaan Pembayaran
		38	Ruang Rapat	181	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		39	Ruang Perjamuan	182	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan
		40	Pusat layanan bisnis (business center)	183	Pelayanan bisnis perkantoran
		41	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	184	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi, kebugaran
		42	Keamanan	185	Pelayanan Keamanan
		43	Kesehatan	186	Pelayanan kesehatan tamu
		44	Jam Operasional	187	Waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
III	PENGELOLAAN	45	Organisasi	188	Struktur organisasi
				189	Uraian tugas setiap jabatan
				190	SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				191	Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				192	Kebijakan Organisasi (diperjelas di penilaian kondisi)
		46	Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	193	Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				194	Sistem Penanggulangan kebakaran
				195	Manajemen Tanggap darurat
		47	Manajemen Usaha	196	Pelaksanaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				197	Program pemeriksaan kesehatan karyawan
				198	Manajemen penjaminan mutu
				199	Sistem Informasi Hotel
				200	Rencana usaha
				201	Program Pengembangan Produk
		48	Program Kemitraan	202	Kemitraan dgn usaha mikro, kecil dan menengah
				203	Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)
		49	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	204	Pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		50	Sumber Daya Manusia	205	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan yang dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				206	Karyawan mampu berbahasa asing minimal bahasa Inggris
				207	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				208	Melaksanakan penilaian kinerja SDM
Jumlah Subunsur Aspek Produk				147	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				40	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				21	
TOTAL JUMLAH SUBUNSUR				208	

II. KRITERIA MUTLAK DAN TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL NONBINTANG

A. KRITERIA MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL NONBINTANG

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel dengan papan nama dan fasilitas parkir
		2	Area Penerima Tamu	2	Tersedia area penerima tamu dengan kelengkapannya
		3	Toilet Umum	3	Tersedia toilet umum
		4	Kamar Tidur Tamu dan Kamar Mandi	4	Tersedia kamar tidur dan kamar mandi tamu dengan perlengkapannya
		5	Kantor	5	Tersedia ruang pengelola hotel dan sarana karyawan
		6	Utilitas	6	Tersedia Air Bersih
		7	Pengelolaan limbah	7	Tempat penampungan sampah sementara dan pengelolaan air limbah
II	PELAYANAN	8	Kantor Depan	8	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
		9	Tata Graha	9	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu dan public

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
		10	Makan dan Minum	10	Tersedia pelayanan makanan dan minuman
		11	Keamanan	11	Tersedia petugas keamanan
		12	Kesehatan	12	Tersedia Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
III	PENGELOLAAN	13	Organisasi	13	Hotel memiliki struktur oganisasi dan tata tertib perusahaan
		14	Pemeliharaan Kesehatan dan Lingkungan	14	Hotel melaksanakan pemeriksaan kesehatan karyawan
				15	Pelaksanaan kebersihan hotel dan lingkungan
		15	Sumber Daya Manusia	16	Hotel memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi
Jumlah Subunsur Aspek Produk				7	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				5	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				4	
TOTAL JUMLAH SUBUNSUR				16	

B. KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL NONBINTANG

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel dengan papan nama dan fasilitas parkir yang baik dan terawat
		2	Area Penerima Tamu	2	Tersedia area penerima tamu dengan kelengkapannya dan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				3	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
				4	Tersedia Sertifikat hotel melati yang terlihat dengan jelas oleh tamu
				5	Toilet Pria dan Wanita bersih dan terawat
		3	Toilet Umum	6	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				7	Tersedia Tempat Sampah
				8	Tersedia kamar tidur dengan kelengkapannya
		4	Kamar Tidur Tamu	9	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				10	Pintu dan jendela dilengkapi dengan pengaman
				11	Tersedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit (<i>ceiling</i>)

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
				12	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				13	Tersedia tempat sampah
				14	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				15	Tempat penyimpanan pakaian
				16	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
				17	Tersedia TV
		5	Kamar Mandi Tamu	18	Tersedia Kamar mandi tamu dengan kelengkapannya serta lantai yang tidak licin
				19	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				20	Tersedia Saluran pembuangan air
				21	Tersedia tempat sampah
		6	Area Makan dan Minum	22	Tersedia areamakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan.
		7	Area Tata Graha	23	Tempat Penyimpanan lena
		8	Ruang Karyawan	24	Tersedia kamar mandi/ toilet dengan kelengkapannya

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
				25	Tersedia tempat Ibadah
		9	Kantor	26	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		10	Utilitas	27	Tersedia Air Bersih
		11	Pengelolaan limbah	28	Tempat penampungan sampah sementara dan pengelolaan air limbah
II	PELAYANAN	12	Kantor Depan	29	Tersedia pelayanan regristrasi dan pembayaran
		13	Makan dan Minum	30	Tersedia pelayanan makanan dan minuman
		14	Tata Graha	31	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		15	Keamanan	32	Tersedia Petugas Keamanan
		16	Kesehatan	33	Tersedia Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
III	PENGELOLAAN	17	Organisasi	34	Hotel memiliki struktur oganisasi dan tata tertib perusahaan
		18	Pemeliharaan Kesehatan dan Lingkungan	35	Hotel melaksanakan pemeriksaan kesehatan karyawan
				36	Pelaksanaan kebersihan hotel dan lingkungan

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR
		19	Program Pemeliharaan & Perbaikan peralatan	37	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		20	Sumber Daya Manusia	38	Hotel memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi
Jumlah Subunsur Aspek Produk				28	
Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan				5	
Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan				5	
TOTAL JUMLAH SUBUNSUR				38	

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MARI ELKA PANGESTU

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF RI

Kepala Biro Hukum dan Kepegawaian,



AINI BUSTAMAN, SH, MM

NP. 19590617 198803 1 005