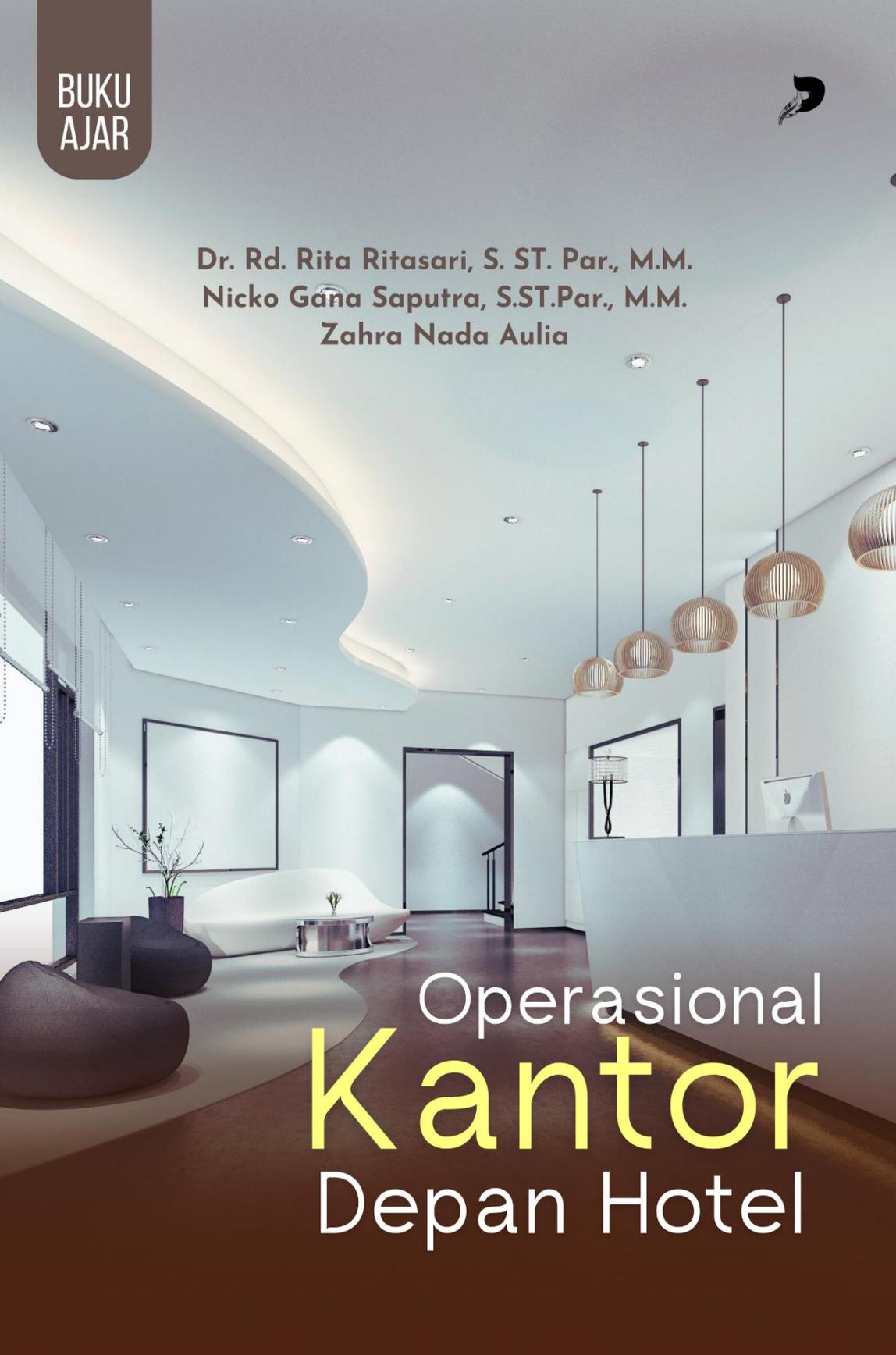


BUKU  
AJAR



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**

**Rd. Rita Ritasari**

**Nicko Gana Saputra**

**Zahra Nada Aulia**



# OPERASIONAL KANTOR DEPAN HOTEL

Copyright © PT Penamuda Media, 2024

**Penulis:**

Rd. Rita Ritasari  
Nicko Gana Saputra  
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](http://www.penamudamedia.com)

E-mail: [penamudamedia@gmail.com](mailto: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



# 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