MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 6 TAHUN 2014

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013
TENTANG STANDAR USAHA HOTEL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka optimalisasi penerapan standar usaha hotel, maka perlu mengubah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di bidang Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5311);

4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;

5. Peraturan .....

5. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.86/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Penyediaan Akomodasi;
6. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.07/HK.001/MPEK/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
7. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 TENTANG STANDAR USAHA HOTEL.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, diubah sebagai berikut:

1. Diantara Pasal 4 dan Pasal 5, disisipkan 1 (satu) Pasal yaitu Pasal 4A, yang berbunyi sebagai berikut:

   Pasal 4A

   Dalam hal menyangkut usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah dan koperasi di bidang Usaha Hotel, Kementerian dan/atau Pemerintah Daerah dapat memberikan dan/atau mencarikan dukungan administrasi, kelembagaan, dan pendanaan yang bersifat khusus, untuk keperluan kemudahan dalam rangka penerbitan sertifikat Usaha Hotel dan/atau pelaksanaan proses sertifikasi Usaha Hotel.

2. Diantara Pasal 7 dan Pasal 8, disisipkan 1 (satu) Pasal yaitu Pasal 7A, yang berbunyi sebagai berikut:

   Pasal 7A

   Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a tidak diberlakukan bagi Usaha Hotel yang tergolong usaha mikro dan usaha kecil.

3. Ketentuan.....

3. Ketentuan Pasal 20 diubah, sehingga Pasal 20 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 20

(1) Pengusaha Hotel yang telah memiliki sertifikat Penggolongan Kelas Hotel sebelum berlakunya Peraturan Menteri ini, dan masih berlaku setelah tanggal 3 Oktober 2013, tetap dapat menggunakan sertifikat dimaksud untuk menyelenggarakan usaha hotel sampai dengan masa berlakunya berakhir namun tidak lebih lama dari 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal 3 Oktober 2013.

(2) Setelah berakhirnya masa berlaku sertifikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengusaha hotel wajib memiliki sertifikat dan memenuhi persyaratan standar Usaha Hotel berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.

4. Diantara Pasal 20 dan Pasal 21 dalam BAB VII tentang KETENTUAN PERALIHAN, disisipkan 3 (tiga) Pasal yaitu Pasal 20A, Pasal 20B dan Pasal 20C, yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 20A

Dalam hal masa berlaku Sertifikat Penggolongan Kelas Hotel telah berakhir sebelum atau pada saat berlakunya Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, maka pengusaha hotel wajib menyesuaikan diri dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel dalam jangka waktu paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal 3 Oktober 2013.

Pasal 20B

Pengusaha Hotel yang belum memperoleh Sertifikat Usaha Hotel yang dikeluarkan oleh LSU Bidang Pariwisata berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, namun telah menyelenggarakan dan/atau mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel, wajib menyesuaikan diri dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel dalam jangka waktu paling lambat 2 (dua) tahun terhitung sejak tanggal 3 Oktober 2013.

Pasal 20C

(1) Dalam hal Usaha Hotel termasuk dalam kategori usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, dan koperasi, maka standar usaha yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel tidak wajib diterapkan sebelum tanggal 3 Oktober 2017.

(2) Sebelum .....

(2) Sebelum tanggal 3 Oktober 2017, Usaha Hotel yang termasuk dalam kategori sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat meminta dilakukan sertifikasi terhadap Usaha Hotelnya secara sukarela berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.

(3) Sertifikat Usaha Hotel yang diterbitkan berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki kekuatan yang sama seperti sertifikat yang diterbitkan apabila penerapan standar usaha telah diwajibkan.

(4) Terhadap Usaha Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pembinaan agar mampu memenuhi persyaratan sertifikasi.

Pasal II

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 26 Juni 2014

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MARI ELKA PANGESTU

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 8 Juli 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 929

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF RI
Kepala Biro Hukum dan Kepegawaian,

ZAINI BUSTAMAN, SH, MM
NIP. 19590617 198803 1 005

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013

TENTANG

STANDAR USAHA HOTEL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata perlu diatur mengenai Standar Usaha Pariwisata;

b. bahwa seiring dengan perkembangan dunia usaha perhotelan sebagai bagian dari usaha pariwisata yang semakin pesat, menuntut adanya penyediaan jasa akomodasi yang memenuhi standar usaha;

c. bahwa Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor KM.3/HK.001/MKP.02 tentang Penggolongan Kelas Hotel sudah tidak sesuai dengan perkembangan pariwisata saat ini, sehingga perlu diganti;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Usaha Hotel;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);

2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Repubklik Indonesia Tahun 2009 Nomor 166, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5311);

4. Peraturan ....

4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
5. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.86/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Penyediaan Akomodasi;
6. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.07/HK.001/MPEK/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG STANDAR USAHA HOTEL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. Usaha adalah setiap tindakan atau kegiatan dalam bidang perekonomian yang dilakukan untuk tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.
2. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
3. Usaha Penyediaan Akomodasi adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya.
4. Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
5. Standar Usaha Hotel adalah rumusan kualifikasi usaha hotel dan atau penggolongan kelas usaha hotel yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel.
6. Sertifikat Usaha Hotel adalah bukti tertulis yang diberikan oleh lembaga sertifikasi usaha pariwisata kepada pengusaha hotel yang telah memenuhi standar usaha hotel.

7. Sertifikasi ….

7. Sertifikasi Usaha Hotel adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha hotel untuk mendukung peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel melalui penilaian kesesuaian standar usaha hotel.
8. Hotel Bintang adalah hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel bintang satu, dua, tiga, empat, dan bintang lima.
9. Hotel Nonbintang adalah hotel yang tidak memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel sebagai hotel bintang satu.
10. Pengusaha Hotel adalah orang atau sekelompok orang yang membentuk badan usaha Indonesia berbadan hukum yang melakukan kegiatan usaha hotel.
11. Produk Usaha Hotel adalah fasilitas akomodasi berupa kamar-kamar yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, dan/atau fasilitas lainnya.
12. Pelayanan Usaha Hotel adalah suatu proses yang memberikan kemudahan melalui prosedur standar pelayanan.
13. Pengelolaan Usaha Hotel adalah suatu sistem tata kelola dalam menjalankan seluruh kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan usaha.
14. Penilaian Standar Usaha Hotel adalah penilaian yang digunakan untuk melakukan penggolongan kelas hotel bintang dan penetapan hotel nonbintang berdasarkan persyaratan dasar, kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak.
15. Persyaratan Dasar adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh suatu usaha hotel baik yang berupa sertifikat kelaikan yang dikeluarkan oleh instansi teknis pemerintah serta tanda daftar usaha pariwisata bidang usaha penyediaan akomodasi jenis usaha hotel.
16. Kriteria Mutlak adalah prasyarat utama mencakup aspek produk, pelayanan dan aspek pengelolaan usaha hotel yang ditetapkan oleh Menteri harus dipenuhi oleh usaha hotel untuk dapat disertifikasi.
17. Kriteria Tidak Mutlak adalah prasyarat mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel sebagai unsur penilaian dalam menentukan penggolongan kelas hotel bintang dan penetapan hotel nonbintang yang ditetapkan oleh Menteri sesuai dengan kondisi usaha hotel.
18. Penilaian Mandiri adalah penilaian kesesuaian pengusahaan hotel dengan standar usaha hotel yang mencakup persyaratan dasar, aspek produk, pelayanan dan aspek pengelolaan yang dilakukan oleh pengusaha hotel.
19. Lembaga Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata yang selanjutnya disebut LSU Bidang Pariwisata adalah lembaga mandiri yang berwenang melakukan sertifikasi usaha di bidang pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

20. Pemerintah ....

20. Pemerintah Pusat, selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
21. Pemerintah Daerah adalah gubernur, bupati atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah.
22. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kepariwisataan.

Pasal 2

Standar Usaha Hotel bertujuan untuk:
a. menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu; dan
b. memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dan pelestarian lingkungan hidup.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini mencakup:
a. usaha hotel;
b. aspek produk, pelayanan dan pengelolaan;
c. penilaian standar usaha hotel;
d. pembinaan dan pengawasan; dan
e. sanksi administratif.

BAB II
USAHA HOTEL

Pasal 4

(1) Setiap Usaha Hotel wajib memiliki Sertifikat dan memenuhi persyaratan Standar Usaha Hotel.
(2) Usaha Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
    a. Hotel Bintang; dan
    b. Hotel Nonbintang.
(3) Hotel Bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, memiliki penggolongan kelas hotel terdiri atas:
    a. hotel bintang satu;
    b. hotel bintang dua;
    c. hotel bintang tiga;
    d. hotel bintang empat; dan
    e. hotel bintang lima.
(4) Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, tidak memiliki penggolongan kelas hotel dan dapat disebut sebagai hotel melati.

BAB III ……

BAB III
ASPEK PRODUK, PELAYANAN DAN PENGELOLAAN

Pasal 5

(1) Standar Usaha Hotel mencakup aspek:
   a. produk;
   b. pelayanan; dan
   c. pengelolaan.

(2) Aspek produk, pelayanan dan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c, meliputi Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel.

(3) Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV
PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL

Bagian Kesatu
Unsur Penilaian Standar Usaha Hotel

Pasal 6

Penilaian Standar Usaha Hotel mencakup:
a. persyaratan dasar;
b. kriteria mutlak; dan
c. kriteria tidak mutlak.

Pasal 7

(1) Persyaratan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, terdiri atas:
   a. Tanda Daftar Usaha Pariwisata bidang Usaha Penyediaan Akomodasi jenis Usaha Hotel;
   b. kelaikan fungsi bangunan gedung;
   c. keterangan laik sehat; dan
   d. kelaikan kualitas air.

(2) Kelaikan fungsi bangunan gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, antara lain meliputi kesesuaian fungsi, persyaratan tata bangunan, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan sesuai dengan ijin mendirikan bangunan terkait.

(3) Ketentuan Persyaratan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), juga berlaku terhadap penetapan Hotel Nonbintang.

(4) Tanda .....

(4) Tanda daftar dan kelaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh instansi teknis pemerintah yang berwenang.

(5) Penilaian penggolongan kelas Hotel Bintang dan penetapan Hotel Nonbintang dilakukan setelah seluruh Persyaratan Dasar dapat terpenuhi.

Pasal 8

(1) Kriteria Mutlak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b mencakup:
a. kriteria mutlak Hotel Bintang; dan
b. kriteria mutlak Hotel Nonbintang.

(2) Kriteria Mutlak Hotel Bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, terdiri atas :
a. aspek produk meliputi 12 (dua belas) unsur dan 15 (lima belas) sub unsur;
b. aspek pelayanan meliputi 5 (lima) unsur dan 5 (lima) sub unsur; dan
c. aspek pengelolaan meliputi 3 (tiga) unsur dan 5 (lima) sub unsur.

(3) Kriteria Mutlak Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, terdiri atas :
a. aspek produk meliputi 7 (tujuh) unsur dan 7 (tujuh) sub unsur;
b. aspek pelayanan meliputi 5 (lima) unsur dan 5 (lima) sub unsur; dan
c. aspek pengelolaan meliputi 3 (tiga) unsur dan 4 (empat) sub unsur.

(4) Apabila Kriteria Mutlak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terpenuhi, maka penilaian terhadap penggolongan kelas Hotel Bintang dan penetapan Hotel Nonbintang tidak dapat dilakukan dan kepada Pengusaha Hotel tersebut diberikan waktu sampai terpenuhinya seluruh kriteria mutlak dimaksud.

Pasal 9

(1) Kriteria Tidak Mutlak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, terdiri atas:
a. Kriteria tidak mutlak Hotel Bintang; dan
b. Kriteria tidak mutlak Hotel Nonbintang.

(2) Kriteria Tidak Mutlak Hotel Bintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas :
a. aspek produk yang meliputi 32 (tiga puluh dua) unsur dan 147 (seratus empat puluh tujuh) sub unsur;
b. aspek pelayanan yang meliputi 14 (empat belas) unsur dan 40 (empat puluh) sub unsur; dan
c. aspek pengelolaan yang meliputi 6 (enam) unsur dan 21 (dua puluh satu) sub unsur.

(3) Kriteria Tidak Mutlak Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas :
a. aspek produk yang meliputi 11 (sebelas) unsur dan 28 (dua puluh delapan) sub unsur;
b. aspek pelayanan yang meliputi 5 (unsur) unsur dan 5 (lima) sub unsur; dan
c. aspek pengelolaan yang meliputi 4 (empat) unsur dan 5 (lima) sub unsur.

Bagian Kedua
Penilaian Hotel Bintang dan Hotel Nonbintang

Pasal 10

(1) Penilaian Hotel Bintang menggunakan rentang nilai sebagai berikut:
a. ≥ 936 untuk kelas hotel bintang lima;
b. 728 – 916 untuk kelas hotel bintang empat;
c. 520 – 708 untuk kelas hotel bintang tiga;
d. 312 – 500 untuk kelas hotel bintang dua; dan
e. 208 – 292 untuk kelas hotel bintang satu.

(2) Hotel yang belum mencapai nilai minimal yang ditentukan untuk golongan kelas hotelnya diharuskan untuk memperbaiki dan/atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan.

(3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), hotel tidak melaksanakan perbaikan, maka digolongkan ke dalam kelas hotel bintang yang lebih rendah.

(4) Perbaikan dan/atau pemenuhan kekurangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dituangkan dalam surat pernyataan yang dibuat dan ditandatangani oleh pemilik/pimpinan hotel.

Pasal 11

(1) Penilaian Hotel Nonbintang dilakukan dengan cara menentukan batas nilai terendah sebesar 152 (seratus lima puluh dua).

(2) Hotel yang belum mencapai batas nilai terendah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diharuskan memperbaiki dan/atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan setelah dilakukan penilaian.

(3) Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Hotel Nonbintang tidak melaksanakan perbaikan, hotel tersebut tidak ditetapkan sebagai Hotel Nonbintang.

(4) Bagi Hotel Nonbintang yang telah meningkatkan fasilitasnya, dapat mengajukan permohonan untuk dinilai sebagai Hotel Bintang.

Pasal 12

Penilaian Hotel Bintang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dan Penilaian Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Ketiga
Sertifikasi Usaha Hotel

Pasal 13

Sertifikasi Usaha Hotel dilaksanakan oleh LSU Bidang Pariwisata yang berkedudukan di wilayah Indonesia.

Bagian Keempat
Penilaian Mandiri

Pasal 14

(1) Pengusaha Hotel dapat melakukan Penilaian Mandiri sebelum melaksanakan Sertifikasi Usaha Hotel.

(2) Penilaian mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan kemudahan bagi Pengusaha Hotel untuk memahami Standar Usaha Hotel dan bagi LSU Bidang Pariwisata untuk memperlancar proses sertifikasi.

(3) Penilaian Mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mengurangi kewajiban Usaha Hotel untuk melakukan sertifikasi Usaha Hotel.

(4) Penilaian mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada Persyaratan Dasar, Panduan Penilaian dan Tata Cara Penilaian sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Menteri ini.

BAB V
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 15

Pemerintah dan Pemerintah Daerah melaksanakan pembinaan dan pengawasan dalam rangka penerapan Standar Usaha Hotel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16 .....

Pasal 16

(1) Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota melakukan pembinaan dalam rangka penerapan Standar Usaha Hotel sesuai kewenangannya.

(2) Pembinaan yang dilakukan oleh Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup sosialisasi dan advokasi.

(3) Pembinaan yang dilakukan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup pelaksanaan bimbingan teknis penerapan Standar Usaha Hotel bagi Pengusaha Hotel.

(4) Pembinaan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain melakukan bimbingan teknis penerapan standar usaha hotel dan pelatihan teknis operasional hotel bagi tenaga kerja Usaha Hotel.

Pasal 17

(1) Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota melakukan pengawasan penerapan Standar Usaha Hotel sesuai kewenangannya.

(2) Pengawasan yang dilakukan oleh Menteri sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi penerapan Standar Usaha Hotel.

(3) Pengawasan yang dilakukan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi laporan kegiatan penerapan Standar Usaha Hotel di wilayah kerja.

(4) Pengawasan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud ayat (1) mencakup Persyaratan Dasar dan pemeriksaan kepemilikan Sertifikat Usaha Hotel.

BAB VI
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 18

(1) Setiap Pengusaha Hotel yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dikenakan teguran tertulis kesatu.

(2) Apabila dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja setelah diberikan teguran tertulis kesatu, Pengusaha Hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengusaha Hotel dikenakan teguran tertulis kedua.

(3) Apabila .....

(3) Apabila dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja setelah diberikan teguran tertulis kedua, Pengusaha Hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengusaha dikenakan teguran tertulis ketiga.

(4) Apabila dalam jangka waktu 40 (empat puluh) hari kerja setelah diberikan teguran tertulis ketiga, Pengusaha Hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Usaha Hotel dikenakan sanksi pembatasan kegiatan usaha.

(5) Apabila dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kerja setelah dikenakan sanksi pembatasan kegiatan usaha, Pengusaha Hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Usaha Hotel dikenakan sanksi pembekuan usaha.

BAB VII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 19

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, dalam hal Pemerintah Daerah belum menerbitkan sertifikat yang diperlukan sebagai persyaratan dasar, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 maka Pemerintah Daerah dapat mengeluarkan surat keterangan atau rekomendasi tentang hal tersebut kepada pengusaha yang bersangkutan.

Pasal 20

Sertifikat Penggolongan Kelas Hotel yang sudah diterbitkan sebelum Peraturan Menteri ini, dinyatakan masih tetap berlaku sampai berakhir masa berlakunya.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor KM.03/HK.001/MKP.02 tentang Penggolongan Kelas Hotel, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 22 .....

Pasal 22

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 September 2013

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MARI ELKA PANGESTU

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 3 Oktober 2013

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR 1186

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF RI
Kepala Biro Hukum dan Kepegawaian,

ZAINI BUSTAMAN, SH, MM
NIP. 19590617 198803 1 005

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	TersediaLobby dengan sirkulasi udara danpencahayaan
		5	Toilet Umum	5	Tersedia toilet umum
		6	Front Office	6	Tersedia Gerai atau meja kursi
		7	Fasilitas Makan dan Minum	7	Tersedia ruangmakan 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 perlengkapanya 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 (*sign board*) yang jelas dan mudah terlihat
		3	Lobby	3	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
		4	Front Office	4	Tersedia Gerai *(counter)* atau meja kursi
				5	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat *(Decal)* 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 *(ceiling)*
				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 *(don't disturb)* dan permintaan pembersihan kamar *(make up room)* 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 *wastafel, closet, shower*
				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 *(toiletteries)*
				35	Tersedia handuk mandi
		10	Pantry	36	Tersedia Pantry
		11	Daerah Penyimpanan*(Storage)*	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 regristrasi dan pembayaran
				48	Membangunkan tamu *(wake up call)*
		17	Tata Graha	49	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		18	Restoran	50	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				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 oganisasi
				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 (*signage*)	2	Tersedia papan nama hotel *(sign board)* yang jelas dan mudah terlihat
		3	Lobby	3	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
		4	Front Office	4	Tersedia Gerai *(counter)* atau meja kursi
				5	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat *(Decal)* 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	Tesedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit *(ceiling)*
				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 *(don't disturb)* dan permintaan pembersihan kamar *(make up room)* dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				26	Tempat penyimpanan pakaian
				27	Tersedia *Night Table/Bed Side Table*
				28	Tersedia lampu baca
				29	Cermin panjang *(Full Length Mirror)*
				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 *(toiletteries)*
				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 *(wake up call)*
		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 oganisasi
				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 (*signage*)	2	Tersedia papan nama hotel (*sign board*) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel *(hotel directional sign)* yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman *(evacuation sign)*, 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 *(drop off)*
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas *(ramp)* bagi penyandang cacat *
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel *(Hotel Directory)*

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				12	Tersedia *lounge*
		6	Front Office	13	Tersedia Gerai *(counter)* atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat *(Decal)* tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				15	Gerai Pelayanan tamu *(Concierge Counter)*
				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	Fasiltas 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 *(ceiling)*
				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 *(compendium)*
				49	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				50	Tanda dilarang mengganggu *(don't disturb)* dan permintaan pembersihan kamar *(make up room)* dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				51	Rak Koper *(luggage rack)*
				52	Tempat penyimpanan pakaian
				53	Tersedia Night Table/Bed Side Table
				54	Tersedia lampu baca
				55	Cermin panjang *(Full Length Mirror)*
				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 *(toiletteries)*
				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 *ceiling* kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				75	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (*grease trap*)
				76	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (*grease filter*)
				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/*daily store*
				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 suplies danamenities
				93	Ruang linen dan seragam *(uniform)*
				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 *locker* 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 *(wake up call)*
				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 oganisasi
				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 (*signage*)	2	Tersedia papan nama hotel *(sign board)* yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel *(hotel directional sign)* yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman *(evacuation sign)*, 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 *(drop off)*
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas *(ramp)* bagi penyandang cacat *
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel *(Hotel Directory)*

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				12	Tersedia *lounge*
		6	Front Office	13	Tersedia Gerai *(counter)* atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat *(Decal)* tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				15	Gerai Pelayanan tamu *(Concierge Counter)*
				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 *(Shopping Arcade)*	20	Tersedia pilihan *Drug store*/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 (*vanity area*) : 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 *(smoke detector)* dan *sprinkler*
				47	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				48	Tesedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit *(ceiling)*
				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 *(compendium)*
				55	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				56	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik
				57	Tanda dilarang mengganggu *(don't disturb)* dan permintaan pembersihan kamar *(make up room)* dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				58	Rak Koper *(luggage rack)*
				59	Tempat penyimpanan pakaian
				60	Individual *Safe Deposit Box*
				61	Tersedia *Night Table/ Bed Side Table*
				62	Tersedia lampu baca
				63	Cermin panjang *(Full Length Mirror)*
				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 *(guest stationary)*
		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 *(toiletteries)*
				77	Tersedia handuk mandi
				78	Pengering rambut *(hair Dryer)*
				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 *function room* 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 perangkap lemak (grease trap)
				90	Tersedia *Kitchen hood* yang dilengkapi dengan penyaring lemak *(grease filter)*
				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/*daily store*
				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 suplies dan amenities
				107	Ruang linen dan seragam *(uniform)*
				108	*Room boy station*
				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 regristrasi dan pembayaran
				128	Pemberian Informasi,pesan,pengurusan barang tamu
				129	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				130	Membangunkan tamu *(wake up call)*
				131	Jasa Penyewaan mobil
				132	Jasa pemanggilan taksi
				133	Jasa Panggilan *(Car Call)*
				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 *(turn Down Bed)*
				139	Pelayanan tamu penting *(VIP treatment)*
		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 *(sign board)* yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel *(hotel directional sign)* yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tanda arah menuju jalan keluar yang aman *(evacuation sign)*, 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 *(drop off)*
		5	Lobby	9	Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas *(ramp)* bagi penyandang cacat
				11	Penjelasan fasilitas hotel *(Hotel Directory)*
				12	*Lounge*
				13	Meja duty manager

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
		6	Front Office	14	Gerai *(counter)* atau meja kursi
				15	Sertifikat /*Decal* tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				16	Gerai Pelayanan tamu *(Concierge Counter)*
				17	Ruang Penitipan Barang Berharga
				18	Ruang Penitipan Barang Tamu
		7	Pusat layanan bisnis *(business center)*	19	Ruang untuk pelayanan bisnis perkantoran
		8	Area Belanja	20	Pilihan *Drug store*/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)
				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 (*vanity area*) : 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	*Specialty restoran*, 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 *(drink list)*
				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 *(smoke detector)* dan *sprinkler*

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				54	Pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				55	Petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit *(ceiling)*
				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 *(compendium)*
				62	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				63	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik
				64	Tanda dilarang mengganggu *(don't disturb)* dan permintaan pembersihan kamar *(make up room)* dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				65	Rak Koper *(luggage rack)*

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				66	Tempat penyimpanan pakaian
				67	Individual Safe Deposit Box
				68	*Night Table/Bed Side Table*
				69	Lampu baca
				70	Cermin panjang *(Full Length Mirror)*
				71	Saluran komunikasi internal dan eksternal
				72	Jaringan internet
				73	TV
				74	Mini bar dan pembuka botol
				75	*Coffee - Tea Maker* set
				76	Peralatan tulis untuk tamu *(guest stationary)*
		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 *(toiletteries)*
				84	Handuk mandi
				85	Cermin pembesar *(magnifying mirror)*
				86	Pengering rambut *(hair Dryer)*
				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	*Function room* 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 perangkap lemak *(grease trap)*
				99	Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak *(grease filter)*
				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/*daily store*
				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 perangkap lemak *(grease trap)*

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				110	Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak *(grease filter)*
				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 suplies dan amenities
				128	Ruang linen dan seragam *(uniform)*
				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 *(wake up call)*
				153	Jasa Pelayanan Parkir Khusus *(Valet parking)*

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUBUNSUR
				154	Jasa Penyewaan Mobil
				155	Jasa pemanggilan Taksi
				156	Jasa Panggilan *(Car Call)*
				157	Antar Jemput *(Dispatcher)*
				158	Pelayanan *Duty Manager*
				159	Pelayanan *Guest Relation*
				160	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
		32	Tata Graha	161	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
				162	Penyiapan kamar *(turn Down Service)*
				163	Pelayanan tamu penting *(VIP treatment)*
				164	Pelayanan butler *(butler service)*
		33	Binatu	165	Pelayanan cuci dan strika baju tamu
		34	Makan dan Minum	166	Pelayanan Penerimaan Tamu *(greeters)*
				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 kekamar
				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 *(counter)* atau meja kursi
				4	Tersedia Sertifikat hotel melati yang terlihat dengan jelas oleh tamu
		3	Toilet Umum	5	Toilet Pria dan Wanita bersih dan terawat
				6	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				7	Tersedia Tempat Sampah
		4	Kamar Tidur Tamu	8	Tersedia kamar tidur dengan kelengkapannya
				9	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				10	Pintu dan jendela dilengkapi dengan pengaman
				11	Tesedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit *(ceiling)*

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 kelengkapanya 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,

ZAINI BUSTAMAN, SH, MM
NIP. 19590617 198803 1 005

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

PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL BINTANG DAN HOTEL NONBINTANG

I. PERSYARATAN DASAR HOTEL BINTANG DAN NONBINTANG

A. Tanda Daftar Usaha Pariwisata
Nomor dan Tanggal Diterbitkan :
Masa Berlaku :

B. Kelaikan Fungsi Bangunan Gedung
Nomor dan Tanggal Surat Diterbitkan :
Masa Berlaku :

C. Keterangan Laik Sehat
Nomor dan Tanggal Surat Diterbitkan :
Masa Berlaku :

D. Pemeriksaan Kualitas Air
Nomor danTanggal Surat Diterbitkan :

II. PANDUAN DAN TATA CARA PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL BINTANG

A. PANDUAN PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL BINTANG

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
ASPEK PRODUK								
1	Bangunan	1	Bangunan Hotel yang berfungsi sebagai usaha hotel sesuai dengan ketentuan dan peraturan	Bangunan sederhana, dan kurang terawat	Bangunan hotel yang sederhana, baik desain maupun bahan bangunan, kurang efektif dan fungsional, bahan bangunan kualitas biasa, tidak memberi kesan mewah namun terawat dengan baik	Bangunan hotel yang memiliki arsitektur hotel yang cukup indah, efektif dan fungsional, terawat dengan baik	Bangunan hotel dengan rancangan arsitektur hotel yang indah, serasi dengan lingkungan setempat, bersih dan terawat	Bangunan hotel yang memiliki arsitektur hotel yang sangat indah, efektif dan fungsional, bahan bangunan berkualitas, kokoh, memberi kesan mewah

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		2	Papan nama hotel *(signboard)*	Desain dan material sederhana, kurang terlihat jelas	Desain dan material sederhana, terlihat jelas dari kejauhan namun ukuran terbatas	Desain dan material kondisi baik, terlihat jelas dari kejauhan dengan ukuran sesuai	Desain dan material sangat baik, terlihat jelas dari kejauhan	Desain khusus dan material terbaik,mewah, terlihat jelas dari semua penjuru
2	Penanda Arah (*signage*)	3	Tanda arah yang menunjukan fasilitas hotel *(hotel directional sign)* yang jelas dan mudah terlihat	Desain dan material sangat sederhana, penempatan yang tidak beraturan dan seadanya,	Desain dan material sederhana, rambu kurang lengkap, kurang terencana Desain khusus (*customized*), mudah dibaca dan dimengerti serta penempatan di lokasi kurang beraturan,	Desain dan material yang baik, penempatan di lokasi-lokasi yang penting saja. Desain dan material baik dan kuat, desain khusus (*customized*), mudah dibaca dan dimengerti serta penempatan di	Desain dan material sangat baik,solid desain khusus (*customized*), mudah dibaca dan dimengerti serta penempatan di lokasi yang strategis	Desain, material yang terbaik, solid dan lengkap,desain khusus (*customized*), mudah dibaca dan dimengerti serta penempatan di lokasi yang strategis

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					kurang strategis	lokasi yang strategis		
		4	Tanda arah menuju jalan keluar yang mana (*evacuation sign*), jelas dan mudah terlihat	Desain dan material sangat sederhana, jumlah sedikit dan penempatan yang kurang tepat	Desain dan material sederhana dan penempatan yang kurang tepat	Desain dan material cukup baik dengan jumlah dan penempatan yang sesuai kebutuhan	Desain dan material dan de sain sesuai standar (*inter nasional code*) serta penempatan di lokasi yang strategis	Desain dan material sangat baik dan kuat, desain sesuai standar kode internasional (*internasional code*) serta penempatan di lokasi yang strategis
3	Taman (*Landscape)*	5	Taman di dalam atau di luar bangunan hotel	Penataan taman sangat sederhana, baik dalam desain maupun jenis tanaman	Penataan taman sederhana, dengan jenis tanaman terbatas	Penataan taman cukup baik dalam desain dan jenis tanaman, serta dalam kondisi cukup terawat	Penataan taman dengan jenis tanaman atau bunga yang baik dan serasi, terlihat indah. Dilengkapi	Penataan taman dengan jenis jenis tanaman yang unik dan atau bunga yang terbaik dan lebih lengkap,

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							penerangan taman	indah sesuai dengan tema taman. Dilengkapi penerangan yangbaik dan serasi
		6	Tanaman di dalam bangunan hotel	Penampilan tanaman sangat sederhana, pemilihan jenis tanaman seadanya.	Penampilan tanaman sangat sederhana, pemilihan jenis tanaman terbatas.	Penampilan tanaman cukup baik untuk dapat memberikan kesan ruangan yang asri,dan menggunakan tanaman asli dan /atau tanaman artifisial	Penampilan tanaman menggunakan tanaman asli/pepohonan artifisial, yang mirip dengan aslinya sebagai elemen interior yang dominan dan memberi kesan asri	Penampilan tanaman menggunakan tanaman aslidan/atau pepohonan artifisial (bukan plastik) yang sangat mirip dengan aslinya, mampu memberikan nilai tambah pada interior ruang secara keseluruhan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
4	Parkir	7	Tempat Parkir	Tempat parkir yang tidak cukup luas dan hanya dilengkapi rambu/marka yang sangat sederhana	Tempat parkir dengan luas memadai dan dilengkapi rambu/marka yang cukup jelas. Pengaturan lalu lintas keluar masuk hotel kurang beraturan	Tempat parkir dengan luas memadai dan tersedia untuk kendaraan roda empat maupun roda dua, dilengkapi rambu/marka yang baik, pengaturan lalu lintas keluar masuk hotel dengan baik, dilengkapi rambu/marka yang jelas yang diatur dengan baik	Tempat parkir yang luas, terpisah untuk kendaraan roda empat maupun roda dua, dilengkapi rambu/marka yang baik dengan pengaturan lalu lintas keluar masuk hotel. Kondisi bersih	Tempat parkir yang luas, terpisah untuk kendaraan roda empatmaupun roda dua, di lengkapi rambu/marka yang baik dengan pe-ngaturan lalu lintas keluar ma- suk hotel. Kondisi bersih dan mem beri rasa aman dan termonitor

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		8	Area menurunkan tamu (*drop off /porte cochere)*	Area sempit dan sangat terbatas hanya untuk satu mobil saja	Area sangat terbatas dan tidak bisa untuk kendaraan bus walau ukuran sedang	Area cukup luas dan lebar untuk 2(dua) mobil dan/atau 1 (satu) bus	Area luas dan beratap terlindung dari sinar matahari dan hujan, dapat dilintasi bus, kondisi bersih	Area luas dan beratap sehingga terlindung dari sinar matahari dan hujan, sangat bersih, memiliki dua jalur mobil dan dapat dilintasi bus
5	Lobby	9	Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik	Lobby tidak dapat diakses langsung dari pintu utama hotel, terkesan kecilsangat kurang kurang luas, sirkulasi dan pencahayaan tidak sesuai	Lobby dapat diakses langsung dari pintu utama hotel, terkesan sangat kurang luas, sirkulasi dan pencahayaan belum sesuai ketentuan	Lobby dapat diakses langsung dari pintu utama hotel, kurang luas, sirkulasi dan pencahayaan belum sesuai ketentuan (sirkulasi udara	Lobby dapat diakses langsung dari pintu utama hotel, luas memadai, sirkulasi dan pencahayaan belum sesuai ketentuan (sirkulasi udara	Lobby dapat diakses langsung dari pintu utama hotel, luas, sirkulasi dan pencahayaan sesuai ketentuan (sirkulasi udara 30ltr/detik/ora

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				ketentuan (sirkulasi udara 30ltr/detik/orang dan pencahayaan 350 lux). Tempat duduk seadanya, kondisi kurang terawat	(sirkulasi udara 30ltr/detik/orang dan pencahayaan 350 lux). Tempat duduk terbatas	30ltr/detik/orang dan pencahayaan 350 lux). Tersedia ruang duduk. Kondisi bersih dan terawat	30ltr/detik/orang dan pencahayaan 350 lux). Tersedia ruang duduk. Kondisi bersih dan terawat, interior menyenangkan	ng dan pencahayaan 350 lux). Tersedia ruang duduk. Kondisi bersih dan terawat, tampilan interior memberi kesan mewah
		10	Aksesibilitas bagi penyandang cacat	Lobby memiliki sarana untuk akses kursi roda	Lobby memiliki sarana untuk akses kursi roda	Akses kursi roda berupa ram sesuai dengan ketentuan teknis (kemiringan dan lebar)	Akses kursi roda berupa ram sesuai dengan ketentuan teknis dilengkapi dengan grab bar atau railing serta pencahayaan	Akses kursi roda berupa ram sesuai dengan ketentuan teknis dilengkapi dengan *grab bar* atau *hand railing* yang kuat serta pencahayaan yang cukup

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		11	Penjelasan fasilitas hotel (*Hotel Directory)*	Terbuat dari material yang sangat sederhana, penataan tidak membantu memberi penjelasan	Terbuat dari material yang sederhana namun cukup jelas dan terawat baik	Papan atau media penunjuk letak area/outlet hotel terbuat dari material yang baik dengan desain yang menarik dan tertulis dengan jelas	Petunjuk arah dapat memanfaatkan teknologi multi media dilengkapi dengan penjelasan mengenai kegiatan atau acara yang berlangsung di bagian/area tertentu hotel.Bila menggunakan Papan atau media penunjuk letak area/outlet hotel terbuat dari material yang baik	Petunjuk arah memanfaatkan teknologi multi media dilengkapi dengan penjelasan mengenai kegiatan atau acara yang berlangsung di bagian/area tertentu hotel

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		12	*Lounge*	Tersembunyi dan kurang menarik dan terkesan sempit.	Interior kurang tertata sehingga suasana yang tercipta kurang nyaman	Mempunyai akses langsung dari Lobby Hotel dan berpenampilan (*ambiance*) baik yang menarik dan nyaman. Kenyamanan suara 45-55 Db atau dibawahnya.	Lounge dapat diakses langsung dari lobby, terkesan luas dengan penataan furniture dan elemen interior lainnya yang didesain sangat baik memberi kesan yang menyenangkan. Kenyamanan suara 45-55 Db	Lounge dapat diakses langsung dari lobby, terkesan besar/luas dengan penataan furniture dan elemen interior lainnya yang didesain terbaik khusus furniture dan elemen interior lainnya dari material yang ekslusif dan terdesain baik, memberi kesan yang menyenangkan. Kenyamanan suara 45-55 Db

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		13	Meja dan kursi untuk *Duty Manager*	Tersedia meja dan kursi yang berfungsi ganda.	Meja dan kursi sederhana namun terawat dan fungsional	Meja dan kursi dengan kualitas yang baik dan tertata rapi. Ada juga papan nama tertulis *Duty Manager*	Meja dan kursi dengan kualitas terbaik, dilengkapi dengan sarana komunikasi untuk mempermudah pemberian pelayanan. Ada juga yang dengan papan nama tertulis *Duty Manager*	Meja dan kursi dengan kualitas terbaik, dilengkapi dengan sarana komunikasi untuk mempermudah pemberian pelayanan. Papan nama tertulis *Duty Manager*
6	Front Office	14	Gerai (*counter*) atau *Front desk* atau meja kursi sebagai area penerimaan tamu.	Berpenampilan sederhana	Berpenampilan lebih tertata	Berpenampilan cukup baik dalam kondisi bersih dan terawat	Berpenampilan baik dalam kondisi bersih dan terawat. leluasa untuk memberikan pelayanan yang baik.	Berpenampilan sangat baik, dirancang sesuai dengan lingkungan sekitarnya. Dapat memberikan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								pelayanan yang lebih personal dan profesional
		15	Sertifikat/Decal tanda bintang sesuai golongan kelas hotel	Asli, dibingkai, terpasang di area *front office* dan terlihat dengan jelas	Asli, dibingkai, terpasang di area *front office* dan terlihat dengan jelas	Asli, dibingkai, terpasang di area *front office* dan terlihat dengan jelas.	Asli, dibingkai, terpasang di area *front office* dan terlihat dengan jelas	Asli, dibingkai, terpasang di area *front office* dan terlihat dengan jelas
		16	Gerai Pelayanan tamu *(Concierge Counter)*	Gerai didesain dengan sederhana, dan ada petugas yang berjaga.	Gerai didesain dengan cukup baik, dilengkapi dengan peralatan: *lugage trolley*, payung, dan ada petugas yang berjaga,	Gerai didesain dengan cukup baik, dilengkapi dengan peralatan: *lugage trolley*, payung, sarana komunikasi dan ada petugas yang berjaga.	Gerai didesain dengan baik, memiliki area cukup luas, dilengkapi dengan peralatan: *lugage trolley*, payung, sarana komunikasi dan selalu ada petugas yang berjaga.	Gerai didesain dengan sangat baik, memiliki area cukup luas, dilengkapi dengan peralatan: *lugage trolley*, kursi roda, payung, sarana komunikasi dan selalu ada

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								petugas yang berjaga dan berseragam yang khas
		17	Ruang Penitipan Barang Berharga (*Safe Deposit Room)*	Ruangan dapat menyatu dengan kantor *front office.*	Ruangan dapat menyatu dengan kantor *front office,* tersimpan dalam almari besi/brankas	Ruangan dapat menyatu dengan kantor *front office,* tersedia kotak penyimpanan (*save deposit box*) dengankunci pengaman	Ruangan tersendiri cukup besar, tersedia kotak penyimpanan (*save deposit box*) yang kokoh, memiliki kunci pengaman, penataan ruang menjamin privasi dan keamanan	Ruangan tersendiri cukup besar, tersedia kotak penyimpanan (*save deposit box*) yang kokoh dan berkualitas baik, memiliki 2 kunci pengaman, penataan ruang menjamin privasi dan keamanan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		18	Ruang Penitipan Barang Tamu *(Luggage Room)*	Tersedia area penitipan barang secara terbatas	Ruangan menyatu dengan *front office*, tidak terlalu luas, barang tidak tertata dengan baik, memiliki pencahayaan ruangan cukup	Ruangan tersendiri, tidak terlalu luas, barang tidak tertata dengan baik, memiliki pencahayaan ruangan cukup.	Ruang tersendiri cukup luas dilengkapi dengan rak, barang ditata dengan rapi dan memiliki pencahayaan ruangan cukup	Ruang tersendiri cukup luas dilengkapi dengan rak, barang ditata dengan rapi dan memiliki akses yang memudahkan penyimpanan dan pengambilan barang Pencahayaan ruangan cukup
7	Pusat layanan bisnis (Business Center)	19	Ruang untuk pelayanan bisnis perkantoran	Ruangan terbatas, hanya dilengkapi dengan peralatan kantor standar,	Ruangan terbatas, hanya dilengkapi dengan peralatan kantor standar,	Ruangan tidak cukup luas,namun tersedia dilengkapi peralatan	Ruangan cukup luas,dilengkapi peralatan kantor standar modern seperti komputer,	Ruangan yang luas dengan disain ekslusif serta furniture yang ergonomis dilengkapi

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				kurang terawat dan atau seadanya	terlihat bersih	kantor standar seperti mesin tik/komputer, printer dan mesin facsimile	printer dan mesin photocopy, facsimile dan akses internet	peralatan/perlengkapan kesekretariatan yang mutahir dan akses internet yang cepat
8	Area Belanja *(Shopping Arcade)*	20	Tersedia pilihan : <u>City</u> *Drug store/ money changer/ / Airlines/ Travel Agent/ Souvenir Shop* <u>Resort</u> *Drug store /Travel Agent Souvenir Shop/ Library*	Tersedia minimum 1 pilihan Tersedia minimum 1 pilihan.	Tersedia minimum 1 pilihan Tersedia minimum 1 pilihan.	Tersedia minimum 1 pilihan Tersedia minimum 1 pilihan.	Tersedia minimum 3 pilihan Tersedia minimum 2 pilihan.	Tersedia minimum 3 pilihan Tersedia minimum 3 pilihan.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
9	Lift	21	Lift tamu	Luas memadai dan interior sederhana (standar pabrik) penyediaan rambu bila terjadi kebakaran	Luas memadai dan interior sederhana (standar pabrik) penyediaan rambu bila terjadi kebakaran	Jumlah dan luas sangkar mencukupi dengan interior tertata baik, kondisi bersih dan terawat. Tersedia CCTV, dan alarm yang bisa digunakan untuk tamu dengan keterbatasan fisik, penyediaan rambu bila terjadi kebakaran. Lokasi strategis menunjang arus tamu,pelayanan dan kecepatan	Jumlah dan luas sangkar dengan (kapasitas) mencukupi dengan interior cukup baik, terawat dan memberi kesan aman terdapat CCTV, key card dan dapat digunakan bagi tamu dengan keterbatasan fisik, penyediaan rambu larangan penggunaan lift bila terjadi kebakaran. Lokasi strategis menunjang	Jumlah dan luas sangkar (kapasitas) yang cukup, interior terbaik kesan mewah terawat dilengkapi dengan sistem pengamanan, antara lain: CCTV, key card dan alarm yang bisa di gunakan untuk tamu dengan keterbatasan fisik, penyediaan rambu larangan peng gunaan lift bila terjadi kebakaran. Lokasi strategis

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						naik- turun	arus tamu,pelayanan dan kecepatan naik-turun	menunjang arus tamu,pelayanan dan kecepatan naik-turun
		22	Lift Karyawan/Barang	Kapasitas memadai dengan interior sederhana (standar pabrik), terlihat kurang terawat	Luas/kapasitas memadai dengan interior sederhana (standar pabrik), terlihat terawat dan fungsional	Berlokasi strategis dan kapasitas yang sesuai kebutuhan pemberian pelayanan, Cukup terjaga kebersihan dan keamanannya Lokasi stategis kondisi unit bersih, terawat dilengkapi dengan sistem pengamanan dalam lift	Luas sangkar yang cukup dapat digunakan untuk keperluan pelayanan Lokasi stategis untuk menunjang arus pelayanan. unit bersih, terawat dilengkapi dengan sistem pengamanan dalam lift	Luas sangkar yang dapat digunakan untuk keperluan pelayanan, a,l: *trolly cart*, *house keeping, laundry* dan *room service* yang bersih dan terawat. Lokasi strategis menunjang arus pelayanan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
10	Toilet Umum *(Public Rest Room)*	23	Penampilan dan kebersihan Toilet Pria dan Wanita	Ruangan kecil bersih dan terawat. peralatan saniter terbats mutu baik dan jumlah terbaatas, dan terpisah antara Pria dan Wanita	Ruangan kecil, cukup bersih dan terawat. peralatan saniter standar dengan jumlah yang terbatas.unit terpisah untuk Pria dan Wanita	Ruangan cukup luas dan terawat, dilengkapi dengan peralatan saniter yang cukup baik sesuai kebutuhan, terpisah untuk Pria dan Wanita	Ruangan yang cukup luas dan terawat, dilengkapi dengan peralatan saniter yang cukup baik sesuai kebutuhan, terpisah untuk Pria dan Wanita dengan tanda yang jelas	Ruangan sangat luas terdiri dari beberapa toilet yang bersih dan terawat, dilengkapi dengan peralatan saniter yang berkualitas dan penerangan yang cukup baik. Terpisah untuk Pria dan Wanita dengan tanda yang jelas

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		24	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)	Kualitas standar, jumlah terbatas, kurang terawat	Kualitas standar, jumlah terbatas, bersih dan terawat	Kualitas baik, jumlah unit cukup, bersih dan terawat dan bekerja baik	Kualitas sangat baik, jumlah unit cukup, bersih dan terawat	Material urinoir dan desain sangat baik, memberi kesan mewah
		25	Kloset duduk (WC) dengan *hand shower*/washlet dan toilet paper	Material dan desain biasa bersih dan terawat, memberi kesan kapasitas air untuk *closet* dan *hand shower* cukup berfungsi baik, efisien, dilengkapi toilet *paper holder* dan pengharum ruangan.	Material dan desain biasa bersih dan terawat, memberi kesan kapasitas air untuk *closet* dan *hand shower* cukup berfungsi efisien, dilengkapi toilet *paper holder*. dan pengharum ruangan.	Material dan desain cukup baik, memberi kesan bersih dan terawat, kapasitas air untuk *closet* dan *hand shower* cukup efisien dan berfungsi baik,dilengkapi toilet *paper holder* dan pengharum ruangan.	Material dan desain sangat baik, bersih dan terawat, memberi kesan baik mewah, kapasitas air untuk *closet*dan *hand shower* cukup efisien, dilengkapi toilet *paper holder* dan pengharum ruangan.	Material dan desain sangat baik, bersih dan terawat, luxurious dan kesan mewah, kapasitas air untuk *closet*dan *hand shower* cukup efisien, dilengkapi toilet *paper holder* dan pengharum ruangan.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		26	Tempat cuci tangan dan cermin	Tampilan dan kualitas material sederhana, namun berfungsi dengan baik dilengkapi pengering tangan otomatik ada tersedia cermin ukuran sedang. kondisi ruang bersih dan terawat	Tampilan dan kualitas material sederhana, namun berfungsi dengan baik dilengkapi pengering tangan otomatik ada tersedia cermin ukuran sedang. kondisi ruang bersih dan terawat	Material dan desain cukup baik, memberi kesan menyenangkan dilengkapi pengering tangan otomatik dengan sistem timer, tersedia cermin ukuran besar, bersih dan terawat	Material dan desain cukup baik, memberikesan mewah, dilengkapi pengering tangan otomatik dengan sistem timer tersedia cermin ukuran besar, bersih dan terawat	Material dan desain sangat baik, memberi kesan lux mewah, dilengkapi pengering tangan otomatik dengan sistem timer tersedia cermin ukuran besar, bersih dan terawat
		27	Tempat Sampah	Material yang baik, tertutup, Khusus untuk toilet wanita dilengkapi dengan tempat	Material yang baik, tertutup, Khusus untuk toilet wanita dilengkapi dengan tempat	Material yang baik, tertutup, higienis. Khusus untuk toilet wanita dilengkapi	Material yang cukup baik, tertutup, dapat dibuka dengan kaki dan higienis.	Material yang sangat baik, tertutup, dapat dibuka dengan kaki dan higienis.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				sampah *dissposale of sanitary napkin*	sampah *dissposale of sanitary napkin*	dengan tempat sampah *dissposale of sanitary napkin*	Khusus untuk toilet wanita dilengkapi dengan tempat sampah *dissposale of sanitary napkin*	Khusus untuk toilet wanita dilengkapi dengan tempat sampah *dissposale of sanitary napkin*
		28	Ruang Rias*(vanity area)* :khusus toilet wanita	Di ruang rias wanita, Tempat cuci tangan (*wastafel* atau *vanity)* dilengkapi meja dan kaca rias dengan material dan desain yang sederhana, ruang dengan luas terbatas	Tempat cuci tangan (*wastafel* atau *vanity)* dilengkapi meja dan kaca rias dengan material dan desain yang sederhana	Ruang rias wanita bersih, terawat dilengkapi dengan kursi, meja, dan bunga. Material dan desain yang memberi kesan cukup baik. Tempat cuci tangan *(wastafel* atau *vanity)* didesain dengan baik.	Ruang rias wanita bersih, terawat dilengkapi dengan kursi (sofa bundar), meja, bunga segar. Material dan desain sangat baik yang memberi kesan mewah pada tempat cuci tangan (*wastafel* atau *vanity*)	Ruang rias wanita bersih, terawat dilengkapi dengan kursi (sofa bundar), meja, bunga segar. Material dan desain sangat baik yang memberi kesan lux dan mewah pada tempat cuci tangan (*wastafel / vanity*)

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		29	Tersedia alat pengering tangan	Non elektrik (menggunakan *hand towel*/ paper)	Material dan desain cukup baik	Kualitas alat cukup baik dan fungsional	Kualitas alat sangat baik dan fungsional	Alat pengering tangan elektronik berfungsi dengan baik dan memberi kesan mewah
		30	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik	Disain dan material sesuai standar minimum.	Disain dan material sesuai standar minimum	Tersedia toilet lebih dari satu bagi para keterbatasan fisik yang bersih dan terawat, terpisah untuk pria dan wanita, dilengkapi dengan pegangan tangan, ukuran sesuai	Tersedia toilet bagi keterbatasan fisik yang bersih dan terawat, terpisah untuk pria dan wanita, dilengkapi dengan pegangan tangan, ukuran sesuai kebutuhan.	Tersedia toilet lebih dari satu bagi para keterbatasan fisik yang bersih dan terawat, terpisah untuk pria dan wanita, dilengkapi dengan pegangan tangan, ukuran sesuai

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						kebutuhan. pengguna perlengkapan toilet sesuai pada toilet umum. Material dan desain yang baik	pengguna perlengkapan toilet sesuai pada toilet umum. Toilet dan perlengkapan nya terdiri dari material cukup baik	kebutuhan. Pengguna perlengkapan toilet sesuai pada toilet umum. Toilet dan perlengkapan nya terdiri dari material yang sangat baik
11	Koridor/ Selasar	31	Koridor /selasar dengan rambu/ tanda yang jelas	Material lantai dan dinding lorong biasa, penampilan sederhana, langit langit tidak terlalu tinggi, lebar minimum 1.6 meter, bersih dan terawat.	Material lantai dan dinding lorong biasa, penampilan sederhana, langit langit tidak terlalu tinggi, lebar minimum 1.6 meter, bersih dan terawat.	Material lantai kedap suara, bersih dan terawat, dinding dan plafon berkualitas baik, lebar minimum 1.8 meter, diberi pengaman	Material lantai mampu meredam suara rebut*(noise*), kondisi bersih dan terawat, dinding dan plafon berkualitas cukup baik, lebar minimum	Material lantai meredam suara rebut *(noise)*, kondisi bersih dan terawat, dinding dan plafon kualitas terbaik, lebar minimum 1.8 meter, diberi pengaman

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				Tersedia rambu arah nomor kamar dan rambu-rambu exit	Tersedia rambu arah nomor kamar dan rambu-rambu exit	dinding, dan rambu arah nomor kamar, rambu-rambu exit dengan susunan kata yang disyaratkan dengan huruf yang jelas, tinggi sekurang-kurangnya 10 cm	1.8 meter, diberi pengaman dinding, rambu nomer kamar, rambu-rambu exit dengan susunan kata yang disyaratkan dengan huruf yang jelas dengan tinggi sekurang-kurangnya 10 cm	dinding,rambu nomer kamar, rambu-rambu exit dengan susunan kata yang disyaratkan dengan huruf yang jelas dengan tinggi sekurang-kurangnya 10 cm
		32	Koridor/selasar dengan akses penyelamatan darurat, tangga darurat dan lampu darurat	Sesuai ketentuan, dilengkapi petunjuk/marka yang jelas. Spesifikasi	Sesuai ketentuan, dilengkapi petunjuk /marka yang jelas.	Sesuai ketentuan, dilengkapi petunjuk /marka yang jelas.	Sesuai ketentuan, dilengkapi petunjuk /marka yang jelas dan	Sesuai ketentuan, dilengkapi petunjuk /marka yang jelas dan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				material dan desain serta material tidak sesuai ketentuannya	Spesifikasi material dan desain serta material cukup memadai dan sesuai ketentuannya	Spesifikasi material dan desain serta material cukup memadai dan sesuai ketentuannya	memudahkan evakuasi Spesifikasi material dan desain serta material cukup baik, memadai dan sesuai ketentuannya	memudahkan evakuasi Spesifikasi material dan desain serta material terbaik,memadai dan sesuai ketentuannya
		33	Pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik (pencahayaan minimum 5 watt per m2 atau 100 lux)	Pencahayaan kurang banyak, menyulitkan pandangan dan memberikan efek kurang aman, sirkulasi dan ventilasi kurang baik	Pencahayaan kurang terang belum sesuai standar minimal 100 lux/m2, sirkulasi dan ventilasi udara memadai	Pencahayaan sesuai ketentuan minimal 100 lux/m2 dan sirkulasi udara yang baik	Sesuai ketentuan minimal 100 lux/m2, penggunaan bola lampu dan armature yang baik	Sesuai ketentuan minimal 100 lux/m2, penggunaan bola lampu dan armature yang baik, ramah lingkungan dan hemat energy

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		34	Alat Pemadam Kebakaran	Tersedia APAR dalam jumlah yang sedikit	Tersedia APAR dalam jumlah yang cukup	Tersedia APAR dalam jumlah yang cukup dilengkapi petunjuk cara penggunaan yang jelas/mudah dimengerti	Tersedia APAR dalam jumlah yang cukup dilengkapi petunjuk cara penggunaan yang jelas/mudah dimengerti	APAR dalam jumlah tidak melebihi ketentuan dan ditempatkan di lokasi-lokasi yang mudah dicapai
		A	Restoran					
12	Fasilitas makan dan minum (Food and beverage outlets)	35	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara yang baik (4,8 liter/detik/ orang) dan pencahayaan yang sesuai Peraturan (9 watt atau 250 lux/m2),	Luas tidak perlu sebanding jumlah kamar tamu, atau terlalu banyak kursi untuk area yang terbatas. Akses masuk terhalang dan akses ke dapur sedikit jauh	Jumlah kursi tidak perlu sebanding jumlah kamar tamu. Ada akses langsung kedapur. Sirkulasi udara yang baik (4,8 liter/detik/ orang) dan pencahayaan	Luas area makan per kursi 1.2 m2 sebanding dengan 50% jumlah kamar tamu. Sirkulasi udara yang baik (4,8 liter/detik/ orang) dan pencahayaan	Ruang cukup luas dengan jumlah kursi yang sesuai atau lebih 50% jumlah kamar tamu. Terdapat buffet untuk pelayanan prasmanan. Sirkulasi udara yang baik (4,8	Ruang cukup luas dengan jumlah kursi yang sesuai atau lebih 50% jumlah kamar tamu. Terdapat buffet untuk pelayanan prasmanan dan atau show kitchen (dapur

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					yang sesuai Peraturan (9 watt atau 250 lux/m2)	yang sesuai Peraturan (9 watt atau 250 lux/m2)	liter/detik/orang) dan pencahayaan yang sesuai Peraturan (9 watt atau 250 lux/m2)	terbuka). Sirkulasi udara yang baik (4,8 liter/detik/orang) dan pencahayaan yang sesuai Peraturan (9 watt atau 250 lux/m2), luas area duduk 1.2m2/orang dengan akses yang mudah ke dapur (area produksi makanan)
		36	Perlengkapan meja dan kursi serta peralatannya	Sederhana, jumlah dan jenis terbatas sesuai menu	Sederhana dan fungsional, jumlah dan jenis sesuai kapasitas, sesuai menu	Desain dan material meja sangat baik, bervariasi meja untuk 2; 4 dan 6 orang	Desain dan material terbaik uphostery kursi. egronomis dan	Desain dan material uphostery kursi mewah dan mahal, dan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							menarik, praktis serta fungsional	penataan meja menggunakan perabot yang berkelas
		37	Daftar makanan dan minuman dilengkapi harga (Menu)	Sangat sederhana	Sederhana dalam desain dan material, daftar makanan	Desain dan material baik, dengan penjelasan yang mudah cara pengolahan. Terdapat harga setiap item makanan minuman. Menu dalam bentuk folding paper / helai.	Desain dan material cukup baik, setiap jenis makanan diberi penjelasan bahan dan cara pemasakan, trermasuk harga per item makan-minuman. Menu dalam bentuk booklet	Desain dan material sangat tertata baik, terkesan mewah, setiap jenis makanan diberi penjelasan bahan dan cara pemasakan dan informasi lainnya terrmasuk harga per item makanan-minuman.Menu dalam bentuk booklet mewah

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		B.	Specialty Restaurant					
		38	Tersedia ruang makan dan minum yang menjajikan masakan khas/khusus dengan sirkulasi udara yang baik dan pencahayaan yang sesuai Peraturan	Tidak terlalu luas dan variasi makanan yang dihidangkan terbatas. Pencahayaan dan sirkulasi ventilasi udara belum sesuai Peraturan	Ruang Tidak cukup luas dan variasi makanan yang dihidangkan cukup. Pencahayaan dan sirkulasi ventilasi udara sesuai Peraturan (9 watt atau 250 lux/m2), luas area duduk 1.5m2/orang dengan akses yang mudah ke dapur (area produksi makanan)	Ruang luas dan makanan yang dihidangkan cukup bervariasi. Interior dan peralatanmenunjang penciptaan suasana orisinal sesuai tema/kekhususan sajian. Pencahayaan dan sirkulasi ventilasi udara sudah sesuai Peraturan(9 watt atau 250 lux/m2), luas	Ruang cukup luas dengan makanan yang dihidangkan cukup bervariasi. Interior disesuaikan tema/asal makanan yang akan disajikan.Pencahayaan dan sirkulasi ventilasi udara sudah sesuai Peraturan(9 watt atau 250 lux/m2), luas area duduk 1.5m2/orang	Ruang cukup luas, makanan yang dihidangkan bervariasi dengan penggunaan bahan yang orisinil. Interior sangat khas sesuai tema/asal makanan yang disajikan, mampu memberi kesan orisinalitas, termasuk musik dan atau hiburan. Sirkulasi udara

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						area duduk 1.5 m2/orang dengan akses yang mudah ke dapur (area produksi makanan)	dengan akses yang mudah ke dapur (area produksi makanan) (9 watt atau 250 lux/m2), luas area duduk 1.5 m2/orang dengan akses yang mudah ke dapur (area produksi makanan)	yang baik (4,8 liter/detik/orang) dan pencahayaan yang sesuai (9 watt atau 250 lux/m²), luas area duduk 1.2m²/orang
		39	*Specialty restoran, Interior* sesuai tema	Sederhana, jumlah dan jenis elemen terbatas, tidak mencerminkan ke khasan makanan yang akan disajikan	Sederhana, jumlah dan jenis elemen terbatas, tidak mencerminkan ke khas an makanan yang akan disajikan	Interior disesuaikan tema/asal makanan yang akan disajikan Desain dan material yang menarik, praktis dan fungsional	Interior disesuaikan tema/asal makanan yang akan disajikan Desain dan material yang menarik, praktis dan fungsional	Interior sangat khas sesuai tema/asal makanan yang akan disajikan, sehingga mampu memberi kesan orisinalitas

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		40	Meja dan kursi makan serta peralatan sesuai dengan tema	Sederhana dan fungsional jumlah dan jenis terbatas sesuai menu. Desain dan material sederhana orisinil yang sesuai dengan tema	Desain dan material yang baik, kesan orisinil dan sesuai tema. Sederhana dan fungsional, jumlah dan jenis terbatas sesuai tema	Desain dan material terbaik, kesan orisinil mewah dan sesuai tema restaurannya	Desain dan material terbaik, kesan orisinil, lux mewah dan sesuai tema restaurannya	Desain dan material terbaik, kesan mewah dan mahal seuai dengan tema restaurant
		41	Daftar makanan dan minuman dilengkapi harga (Menu) sesuai dengan tema	Daftar makanan-minuman dengan pilihan terbatas. Tersedia penjelasan bahan dan cara pengolahan. Hasil pemasakan	Daftar makanan-minuman disertai penjelasan bahan dan cara pengolahan. Pilihan banyak, tiap item makanan disertai masing-	Daftar makanan-minuman dengan penjelasan tentang bahan dan cara pengolahan. Pilihan cukup banyak, tiap item makanan	Menu merupakan daftar makana dan minuman, ada penjelasan mengenai bahan dan cara pembuatan. Pilihan cukup banyak, tiap item makanan	menu memberi penjelasan mengenai bahan dan cara pembauatan. Pilihan cukup banyak, penggunaan bahan dan cara pemasakan orisinil. Bahan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				kurang orisinil	masing pemasakan kurang orisinil dan tercantum harganya	disertai masing-masing pemasakan orisinil dan Harganya	disertai masing-masing pemasakan orisinil disertai harga.	pembuatan dan desain sangat baik
		C	*Room service*					
		42	Letak berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar	Area kerja untuk pengambilan order dan persiapan penghidangan makanan, sempit, tidak berdekatan dengan dapur dan jauh akses ke kamar tamu	Area kerja untuk pengambilan order dan persiapan penghidangan makanan, sempit, cukup dekat dengan dapur dan akses ke kamar tamu	Area kerja untuk pengambilan order dan persiapan penghidangan makanan sesuai menu letak, dekat dengan dapur dan akses ke kamar tamu	Area kerja untuk pengambilan order dan persiapan penghidangan makanan, dekat dengan dapur dan akses ke kamar tamu	Area kerja untuk pengambilan order dan persiapan penghidangan makanan cukup besar, merupakan bagian dari dapur dan memudahkan akses ke kamar tamu

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		43	Daftar makanan dan minuman dilengkapi harga (Menu)	Sederhana dan jenis makanan yang dihidangkan terbatas. Masing item disertai harga	Sederhana dan jenis makanan yang dihidangkan terbatas. Masing item disertai harga	Desain dan bahan pembuatan yang baik, menawarkan lebih banyak makanan yang bisa dihidangkan ke kamar. Masing item disertai harga	Desain dan bahan pembuatan, menawarkan cukup banyak makanan yang dihidangkan ke kamar. Masing item disertai harga.	Desain dan material menu sangat baik dan mahal, menawarkan lebih banyak makanan yang bisa dihidangkan ke kamar. Masing-masing item disertai harga
		44	Peralatan dan perlengkapan nya	Sederhana baik dalam perlengkapan maupun peralatan penyajian	Sederhana dan fungsional	Dilengkapi kereta/ meja makan *room service* siap pakai	Dilengkapi kereta/ meja makan *room service* siap pakai dengan box penghangat makanan	Dilengkapi kereta/ meja makan *room service* siap pakai dengan *box* penghangat makanan, terkesan mewah

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		45	Ruang Minum	Ruangan sederhana, kurang terawat dan kusam. Tersedia *bar counter*secukupnya sesuai kebutuhan operasionil	Ruangan tidak cukup luas, tidak ada usaha penciptaan ambiance yang menyenangkan Tersedia *bar counter* secukupnya sesuai kebutuhan operasionil	Ruangan luas, namun tidak ada usaha penciptaan ambiance yang menyenangkan. Tersedia *bar counter* secukupnya sesuai kebutuhan operasionil.	Ruangan luas, bersih dengan interior yang dapat menciptaan ambiance yang menyenangkan, tersedia *bar Counter* cukup luas *(spacious)*	Ruangan cukup luas, bersih dengan interior yang dapat menciptaan ambiance yang menyenangkan, tersedia *bar Counter* cukup luas *(spacious)*
13	Public Bar	46	Daftar Minuman yang dilengkapi harga (drink list)	Sederhana dan minuman yang dihidangkan terbatas, tidak menyediakan minuman beralkohol kecuali bir. Masing-masing	Sederhana dan minuman yang dihidangkan terbatas, tidak menyediakan minuman beralkohol, kecuali bir. Masing-masing	Desain dan bahan pembuatan menu cukup baik dan menarik, menyediakan minuman beralkohol.	Desain dan bahan pembuatan menu cukup baik dan menarik, lengkap tersedia banyak pilihan jenis	

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				dengan harga minumannya	dengan harga minumannya	Masing-masing dengan harga minumannya	minuman termasuk yang beralkohol. Minuman yang digunakan dari kualitas terbaik,masing-masing dengan harga minumannya	
		47	Perlengkapan dan Peralatan	Peralatan dan perlengkapan dasar (basic), hanya tersedia beberapa jenis gelas saja	Peralatan dan perlengkapan dasar (basic), hanya tersedia beberapa jenis gelas saja	Peralatan dan perlengkapan, tersedia beberapa jenis gelas sesuai dengan drink List	Peralatan dan perlengkapan lengkap termasuk jenis-jenis gelas sesuai dengan minuman yang akan dihidangkan	Peralatan dan perlengkapan yang terlengkap termasuk jenis-jenis gelas sesuai dengan minuman yang akan dihidangkan, dari kelas yang terbaik

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
14	Kamar Tidur Tamu	A.	Kamar Tidur Tamu					
		48	Tersedia kamar tidur tamu termasuk kamar mandi	Luas minimal kamar standard 16 m2 termasuk kamar mandi	Luas minimal kamar standard 18 m2 termasuk kamar mandi	Luas minimal kamar standard 20 m2 termasuk kamar mandi	Luas minimal kamar standard 24 m2 termasuk kamar mandi	Luas minimal kamar standard 28 m2 termasuk kamar mandi

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		49	Kamar suite	Luas minimal 1.5 kali kamar standar dilengkapi area living room. Jenis dan jumlah perabot lebih baik dan lengkap daripada kamar standar	Luas minimal 1.5 kali kamar standar dilengkapi area living room yang terpisah dari kamar tidur. Jenis dan jumlah perabot lebih baik dan lengkap daripada kamar standar	Luas minimal 2 kali kamar standar dilengkapi area living room yang terpisah dari kamar tidur. Jenis dan jumlah perabot lebih baik dan lengkap daripada kamar standar	Luas minimal 2 kali kamar standar dilengkapi area living room yang terpisah dari kamar tidur. Terhubung dengan kamar standar *(adjoining)* Jenis dan jumlah perabot lebih baik dan lengkap daripada kamar standar	Luas minimal 2 kali kamar standar dengan area living room yang terpisah dari kamar tidur. Terhubung dengan kamar standar *(adjoining).* Jumlah kamar suite minimal 3% dari keseluruhan jumlah kamar. Jenis dan jumlah perabot lebih baik dan lengkap daripada kamar standar

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		50	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman	Kualitas konstruksi pintu standar, kunci berupa kunci mekanikal	Kualitas konstruksi pintu standar, kunci mekanikal dilengkapi dengan rantai pengaman *(safety chain*)	Pintu dan kusen dari bahan yang kuat, dilengkapi kunci mekanikal atau elektrik dan rantai pengaman (*safety-chain)*	Pintu dan kusen dari bahan yang kuat, dilengkapi kunci mekanikal atau elektrik dengan lubang pengintai *(peep hole)* dan rantai pengaman (*safety-chain)*	Pintu dan kusen dari bahan yang kuat, dilengkapi kunci mekanikal atau elektrik dengan lubang pengintai *(peep hole*) dan rantai pengaman (safety-chain) serta penggunaaan asesoris seperti *stopper* yang handal

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		51	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energi	Tersedia dalam bentuk yang paling sederhana seperti sakelar dan atau stop kontak	Penghematan energi dilakukan melalui aktivisasi-deaktivisasi sumber energi di kamar dengan kunci kamar	Penghematan energi dilakukan melalui aktivisasi-deaktivisasi sumber energi di kamar dengan kunci kamar dan peralatan lain	Penghematan energi dilakukan melalui aktivisasi-deaktivisasi sumber energi di kamar dengan kunci kamar dan peralatan lainnya seperti keran dan tanki kloset hemat air dan sebagainya	Penghematan energi dilakukan melalui aktivisasi-deaktivisasi sumber energi di kamar dengan kunci kamar dan penggunaan peralatan lainnya yang sudah didesain hemat energi seperti lampu LED, tirai tidak tembus sinar dan panas dari luar *(blackout)* dan lainnya

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		52	Jendela dilengkapi dengan alat pengamanan	jendela dilengkapi kunci dan alat pengamanan lainnya	jendela dilengkapi kunci dan alat pengamanan lainnya	jendela dilengkapi kunci dan alat pengamanan lainnya	Jendela dilengkapi kunci dan alat pengamanan lainnya, material jendela yang aman (seperti tempered glass untuk jendela kaca)	Jendela dilengkapi kunci dan alat pengamanan lainnya, material jendela yang aman (seperti *tempered glass* untuk jendela kaca dan material tirai tahan api *(fire retardant)*
		53	Kamar dilengkapi alat pendeteksi asap *(smoke detector)* dan *sprinkler*	Kamar dilengkapi alat pendeteksi asap *(smoke detector)* dan *sprinkler*	Kamar dilengkapi alat pendeteksi asap *(smoke detector)* dan sprinkler	Jenis alat detector dan *sprinkler* dengan tingkat kepekaan yang dapat diatur	Jenis dan penempatan *detector* dan *sprinkler* yang tidak mengganggu interior, tingkat kepekaan dapat diatur	Jenis dan penempatan *detector* dan *sprinkler* yang tidak mengganggu interior, tingkat kepekaan dapat diatur

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		54	Pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik.(intensitas minimum 7 watt per m2 atau 150 lux) dan sirkulas dan ventilasi udara yang baik	cukup jelas	cukup jelas	cukup jelas	cukup jelas	Intensitas minimum 7 watt per m2 atau 150 lux) dan sirkulas dan ventilasi udara yang baik ukup jelas. Kenyamanan suara 30-35 Db. Sirkulasi dan ventilasi udara 5,5 ltr/detik /orang
		55	Petunjuk/arah kiblat dipasang di langit-langit *(ceiling)*	Mudah terlihat dan dimengerti	Mudah terlihat dan dimengerti	Material kuat, desain baik	Peletakan yang serasi dengan interior kamar	Peletakan yang serasi dengan interior kamar, pada plafon kamar

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		56	Tersedia tempat tidur dan perlengkapan nya	Tersedia minimal satu tempat tidur dengan meja samping tempat tidur, dilengkapi sprei; bantal dan selimut.kualitas dan tampilan sederhana. Dilengkapi tempat gantung baju, rak koper, meja dan kursi duduk, serta meja dan kursi rias	Tersedia minimal satu tempat tidur dengan meja samping tempat tidur, lampu baca, dilengkapi sprei; bantal dan selimut.kualitas dan tampilan sederhana. Dilengkapi tempat gantung baju, rak koper, meja dan kursi kerja serta meja dan kursi rias	Tersedia pilihan kamar dengan satu tempat tidur *(king bed-room)* atau dua tempat tidur kecil *(twin-bedded)* dengan meja samping tempat tidur dan lampu baca dilengkapi sprei, bantal dan selimut.kualitas dan tampilan cukup baik dan bersih. Dilengkapi tempat gantung baju, rak koper, kursi duduk, meja dan kursi	Tersedia pilihan kamar dengan satu tempat tidur *(king bed-room)* atau dua tempat tidur kecil *(twin-bedded)* dengan meja samping tempat tidur dan lampu baca dilengkapi sprei, bantal dan selimut.kualitas dan tampilan cukup baik dan bersih. Dilengkapi tempat gantung baju, rak koper, sofa, kursi duduk, serta	Tersedia pilihan kamar dengan satu tempat tidur (king bed-room) atau dua tempat tidur kecil *(twin-bedded)* dengan meja samping tempat tidur dan lampu baca dan selimut(duvet).kualitas dan tampilan cukup baik dan bersih.dilengkapi sprei, bantal Dilengkapi tempat gantung baju, rak koper, sofa, kursi duduk, serta

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						kerja serta kaca rias *(full length mirror)* dan pesawat TV, *in-room safe.*	kaca rias *(full length mirror)*, pesawat TV,*in-room safe*	kaca rias *(full length mirror)*; pesawat TV; *in-room safe*, *full length mirror*
		57	Meja dan kursi kerja	Kursi dan meja sederhana	Kursi dan meja sederhana	Desain, material dan pembuatan meja kursi kerja yang baik, rapih, terawat	Mutu kursi meja kerja sangat baik dilengkapi lampu meja dan laci berisi peralatan tulis menulis dan saluran internet	Mutu kursi meja kerja terbaik, berkesan mewah dilengkapi lampu meja dan laci berisi peralatan tulis menulis dan saluran internet
		58	Meja dan Kursi Duduk	Satu kursi dan satu meja, sederhana dalam kondisi baik	Satu kursi dan satu meja, sederhana dalam kondisi baik	Desain, material dan pembuatan meja kursi yang baik	Dua kursi satu meja dengan lampu baca, desain dan material sangat baik	Dua kursi satu meja dengan lampu baca, desain dan material ter baik,kesan mewah

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		59	Tempat sampah	Kontainer dari material yang sederhana (umum)	Kontainer dari material yang sederhana (umum) terkesan higienis	Material dan desain cukup baik, tertutup dan higienis	Material dan desain cukup baik, tertutup, dan dibuka dengan kaki dan higienis	Material dan desain container baik, tertutup, dan dibuka dengan kaki dan higienis
		60	Denah lokasi kamar dan petunjuk penyelematan diri	desain grafis dan material sederhana, kurang informatip, tidak ditempatkan di tempat yang mudah terlihat	desain grafis dan material sederhana, cukup informatip ditempatkan di pintu utama keluar/masuk kamar	Desain grafis dan material yang baik, informatip dan ditempatkan di pintu utama keluar/masuk kamar	Desain grafis dan material cukup baik dan informatip/ mudah dimengerti dan ditempatkan di pintu utama keluar/masuk kamar	Desain grafis dan material kuat dan baik, informatip/mudah dimengerti dan ditempatkan di pintu utama keluar/masuk kamar. Petunjuk dalam beberapa bahasa asing

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		61	Petunjuk fasilitas dan pelayanan Hotel *(compedium)*	Informasi terbatas mengenai fasilitas dan pelayanan hotel, dikemas dengan sederhana	Informasi terbatas mengenai fasilitas dan pelayanan hotel, dikemas dengan sederhana terkesan baik	Informasi mengenai fasilitas dan pelayanan yang ada hotel, dikemas dengan baik terkesan formal dan official	Informasi mengenai fasilitas dan pelayanan yang ada hotel, penggunaan material yang awet, dikemas dengan bahan sangat baik terkesan mewah	Informasi mengenai fasilitas dan pelayanan yang ada hotel, desain grafis sempurna, pencetakan dan penggunaan material yang awet, dikemas dengan sangat indah dan mewah, lux
		62	Tingkat kebisingan di dalam kamar.	cukup jelas, kenyamanan suara antara 30-35 Db	cukup jelas, kenyamanan suara antara 30-35 Db	cukup jelas, kenyamanan suara antara 30 -35 Db	cukup jelas, kenyamanan suara antara 30 -35 Db	cukup jelas, kenyamanan suara antara 30 -35 Db

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		63	Tersedia kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik dari setiap 200 kamar	Tata letak dan desain peralatan kamar khusus bagi mereka yang menggunakan kursi roda dan atau mempunyai keterbatasan fisik	Tata letak dan desain peralatan kamar khusus bagi mereka yang menggunakan kursi roda dan atau mempunyai keterbatasan fisik	Kamar tidur tamu dengan keterbatasan fisik terhubung dengan kamar disebelahnya *(ajoining)*	Lokasi kamar tidur tamu dengan keterbatasan fisik terhubung dengan kamar disebelahnya *(adjoining)* berdekatan dengan lift	Lokasi kamar tidur tamu dengan keterbatasan fisik terhubung dengan kamar disebelahnya *(adjoining)* berdekatan dengan lift
		64	Tanda dilarang Mengganggu *(Don't Disturb)*dan permintaan pembersihan kamar *(make up room)* dibuat secara terpisah atau	Material cetakan sederhana	Desain grafis dan material cetakan sederhana	Kualitas cetakan dan material sangat baik dan kuat, mudah dimengerti menggunakan kertas kwalitas terbaik *(glossy)* dicetak bolak balik	Dapat berupa indikator elektronik di bagian luar kamar tamu yang dioperasikan dari panel di kamar ataupun	Dapat berupa indikator elektronik di bagian luar kamar tamu yang dioperasikan dari panel di kamar atau menggunakan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
			menggunakan elektronik				menggunakan kertas kwalitas terbaik*(glossy)* dicetak bulak balik	kertas kwalitas terbaik*(glossy)* dicetak bulak balik
		65	Rak Koper *(Luggage Rack)*	Tempat untuk meletakkan koper terbuat dari bahan yang kuat, ukuran standar untuk satu koper atau dengan meja lipat dengan bahan penunjang koper	Tempat untuk meletakkan koper terbuat dari bahan yang kuat, ukuran standar untuk satu koper atau dengan meja lipat dengan bahan penunjang koper	Tempat untuk meletakkan koper terbuat dari bahan yang kuat, ukuran standar untuk satu koper. Atau menggunakan meja lipat untuk tempat koper. Meja cukup lebar agar mudah penggunaannya	Tempat untuk meletakkan koper terbuat dari bahan yang cukup kuat, ukuran standar untuk satu koper Dilengkapi ruang/rack untuk menyimpan barang kecil lainnya	Tempat untuk meletakkan koper terbuat dari bahan yang sangat kuat, ukuran standar untuk satu koper. Dapat dilengkapi ruang rack untuk menyimpan barang kecil lainnya

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		66	Tempat menyimpan pakaian	Lemari untuk menyimpan pakaian tamu, kapasitas untuk 2 orang satu hari	Lemari untuk menyimpan pakaian tamu, kapasitas untuk 2 orang satu hari	Lemari dilengkapi rak dan gantungan baju, minimal untuk kebutuhan 2 hari (6 gantungan)	Lemari terbuat dari bahan yang kuat dengan ventilasi agar ada sirkulasi udara sehingga baju tidak lembab. Rak dan gantungan baju (8 buah)	Lemari terbuat dari bahan yang cukup kuat dengan ventilasi agar ada sirkulasi udara sehingga baju tidak lembab. Diberi rak dan gantungan baju (8 buah) lampu penerangan
		67	*Individual Safe Deposit Box*	Boks untuk penyimpanan barang berharga, bentuk dan sistem keamanan sederhana	Boks untuk penyimpanan barang berharga, bentuk dan sistem keamanan sederhana	Cukup besar untuk menyimpan laptop, dengan sistem keamanan handal. digital Cara penggunaan mudah	Cukup besar untuk menyimpan laptop, dengan sistem keamanan handal. Digital	Cukup besar untuk menyimpan laptop, dengan sistem keamanan handal/ digital

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		68	*Night table/ Bed Side Table*	Lemari kecil disamping tempat tidur Desain dan material sederhana, terawat	Lemari kecil disamping tempat tidur. Desain dan material baik cukup utk telepon, lampu baca, *note pad*	Lemari kecil disamping tempat tidur Desain dan material baik. cukup utk telepon, lampu baca, *note pad*	Rack kecil disamping tempat tidur Desain dan material sangat baik cukup utk telepon, lampu baca, *note pad*	Rack kecil disamping tempat tidur Desain dan material terbaik, terkesan anggun/ mewah. cukup tempat telepon,lampu baca,*note pad*
		69	Lampu baca	Sesuai Peraturan lampu baca minimal 7 watt/m2 atau 150 lux. Armatur sederhana, kurang terawat	Sesuai Peraturan lampu baca minimal 7 watt/m2 atau 150 lux. Armatur sederhana, bersih terawat	Sesuai Peraturan lampu baca minimal 7 watt/m2 atau 150 lux. Armatur baik, fungsional	Sesuai Peraturan lampu baca minimal 7 watt/m2 atau 150 lux. Armatur sangat baik	Sesuai Peraturan lampu baca minimal 7 watt/m2 atau 150 lux. Armatur sangat baik, menggunakan lampu hemat energi (LED)

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		70	Cermin panjang *(Full Length Mirror)*	Setinggi badan orang dewasa, bentuk sederhana tanpa bingkai	Setinggi badan orang dewasa, bentuk sederhana boleh tanpa bingkai	Bingkai dengan desain baik, tinggi khusus, mutu secara keseluruhan nampak baik. Lokasi pada bagian gangway depan almari.Lokasi pada bagian gangway depan almari	Bingkai dengan desain cukup baik, tinggi khusus, mutu secara keseluruhan sangat baik.Lokasi pada bagian gangway depan almari	Bingkai dengan desain indah, tinggi khusus, mutu secara keseluruhan sangat baik.Lokasi pada bagian gangway depan almari
		71	Sarana komunikasi internal dan eksternal	Tersedia minimal media komunikasi untuk saling berhubungan di dalam maupun keluar hotel	Tersedia minimal media komunikasi untuk saling berhubungan di dalam maupun keluar hotel	Penggunaan perangkat komunikasi seperti telepon dan radio yang bekerja baik	Penggunaan alat komunikasi canggih dengan tehnologi yang paling mutahir	Penggunaan alat komunikasi canggih dengan tehnologi yang paling mutahir

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		72	Jaringan Internet	Jaringan untuk berhubungan secara maya minimal dapat menerima dan mengirim email	Jaringan untuk berhubungan secara maya minimal dapat menerima dan mengirim email	Terkoneksi dengan kecepatan cukup baik, tidak terputus-putus	Penggunaan teknologi line tetap *(fixed line)* maupun wi-fi	Penggunaan teknologi line tetap *(fixed line)* maupun wi-fi
		73	TV	Cukup jelas, ukuran disesuaikan dengan ruangan	Cukup jelas, ukuran disesuaikan dengan ruangan	Berkemampuan menerima banyak aluran dengan kualitas yang baik	Ukuran layar lebar dan berteknologi tinggi	Ukuran layar lebar, non-tabung dan berteknologi tinggi (LED)
		74	Mini Bar dan pembuka botol	Ukuran lemari pendingin kecil cukup untuk menyimpan beberapa minuman dan makanan kecil/snack saja	Ukuran lemari pendingin kecil cukup untuk menyimpan beberapa minuman dan makanan kecil/snack saja	Lemari pendingin cukup besar, suara kompressor tidak terlalu mengganggu	Jenis lemari pendingin yang tidak berisik (tanpa kompresor-menggunakan amonia) dengan desain dan buatan yang menarik	Jenis lemari pendingin yang tidak berisik (tanpa kompresor-menggunakan amonia) dengan desain dan buatan yang menarik

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		75	*Coffee-Tea Maker*	Alat pemanas air listrik minimal untuk 2 cup	Alat pemanas air listrik minimal untuk 2 cup	Kapasitas cukup besar dan pemanasan cepat	Desain menarik dan mempunyai sistem pengamanan	Desain menarik dan mempunyai sistem pengamanan
		76	Peralatan tulis untuk tamu *(guest stationary)*	Peralatan tulis menulis termasuk kertas terbatas, dikemas dengan sederhana	Peralatan tulis menulis termasuk kertas terbatas, dikemas dengan baik	Peralatan tulis menulis termasuk kertas lengkap, dikemas dengan baik	Peralatan tulis menulis termasuk kertas lengkap, dikemas dengan sangat baik	Peralatan tulis menulis lengkap termasuk kertas kosong dengan nama tamu, dikemas dengan sangat baik

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
15	Kamar Mandi Tamu	77	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin	Lantai kamar mandi terbuat dari material yang tidak licin	Lantai kamar mandi terbuat dari material yang tidak licin dan cepat kering	Lantai kamar mandi terbuat dari material yang tidak licin dan cepat kering, mudah dibersihkan	Lantai kamar mandi terbuat dari material yang tidak licin dan cepat kering, mudah dibersihkan, dikerjakan dengan baik, aman digunakan	Lantai kamar mandi terbuat dari material yang tidak licin dan cepat kering, mudah dibersihkan, aman digunakan, dikerjakan dengan sangat baik *(workmanship)*
		78	Kamar mandi dengan kelengkapan nya minimal *wastafel*,*kloset* dan *shower/ bath tub*/bak air	Kamar mandi kurang bersih,*wastafel, kloset* dan *shower/ bath tub*/bak air yang sederhana dalam kondisi tidak bekerja baik	Kamar mandi cukup bersih,*wastafel, kloset* dan *shower/ bath tub*/bak air yang sederhana dalam kondisi baik	Kamar mandi bersih,*wastafel, kloset* dan *shower/ bath tub* dalam kondisi terawat dan berfungsi baik	Kamar mandi bersih,*wastafel, kloset* dan *shower/ bath tub* dalam kondisi terawat dan berfungsi sangat baik, hemat air	Kamar mandi bersih,*wastafel,* kloset *(ecowasher)* dan shower/bath tub yang mewah berkualitas dalam kondisi

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								terawat dan berfungsi terbaik, hemat air
		79	Sirkulasi udara dan pencahayaan (200 lux) serta sirkulasi dan ventilasi udara yang aman dan sehat	Cukup jelas; (200 lux) serta sirkulasi, ventilasi udara yang aman, sehat (200 lux) serta sirkulasi dan ventilasi udara yang aman dan sehat.	Cukup jelas; (200 lux) serta sirkulasi,ventilasi udara yang aman, sehat (200 lux) serta sirkulasi dan ventilasi udara yang aman dan sehat	Cukup jelas; (200 lux) serta sirkulasi, ventilasi udara yang aman, sehat (200 lux) serta sirkulasi dan ventilasi udara yang aman dan sehat	Cukup jelas; (200 lux) serta sirkulasi, ventilasi udara yang aman, sehat (200 lux) serta sirkulasi dan ventilasi udara yang aman dan sehat	Cukup jelas; (200 lux) serta sirkulasi dan ventilasi udara yang aman dan sehat(200 lux) serta sirkulasi dan ventilasi udara yang aman dan sehat
		80	Saluran pembuangan air	Konstruksi lantai miring ke arah lokasi lubang pembuangan (drainase)	Konstruksi lantai miring ke arah lokasi lubang pembuangan (drainase)	Diamater/ukuran lubang dan besaran diameter pipa yang sesuai	Diamater/ ukuran lubang dan besaran diameter pipa yang sesuai, mudah dibersihan atau perbaikan	Diamater/ukuran lubang dan besaran diameter pipa yang sesuai, mudah dibersihan atau perawatan,perbaikan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		81	Air panas dan air dingin	Fixture keran dari kualitas baik,dan awet Keran air panas harus diberi tanda jelas untuk menghindari kecelakaan	Fixture keran dari kualitas baik, dan awet Keran air panas harus diberi tanda jelas untuk menghindari kecelakaan	Fixture keran dari kualitas baik, kuat dan awet	Fixture keran dari kualitas sangat baik dan mewah	Fixture keran dari kualitas terbaik dan lux, mewah, termasuk *shower device*
		82	Tempat sampah	Kontainer dari material yang sederhana (umum)	Kontainer dari material yang sederhana (umum) terkesan higienis	Material dan desain cukup baik, tertutup dan higienis	Material dan desain cukup baik, tertutup, dan dibuka dengan kaki dan higienis	Material dan desain container baik, tertutup, dan dibuka dengan kaki dan higienis
		83	Perlengkapan mandi tamu *(toiletteries)*	Tersedia minimal sabun mandi saja	Tersedia sabun mandi dan perlengkapan gosok gigi	Tersedia sabun mandi, perlengkapan gosok gigi dan shampoo, *cotton bud.* Didesain dengan baik	Tersedia sabun mandi, perlengkapan gosok gigi, shampoo dan *silet/ shaver, cotton* bud.	Tersedia sabun mandi, perlengkapan gosok gigi, shampoo, silet *(shaver),* sisir, cotton bud, nail

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							Kesemuanya didesain dengan sangat baik	file dan lain lain. Kesemuanya di desain khusus terbaik
		84	Handuk mandi	Minimal handuk mandi kualitas sedang	Minimal handuk mandi, berkualitas baik	Handuk kecil untuk muka *(face towel),* semua handuk dari bahan dengan daya resap air yang baik(katun lebih dari pada *polyester)*	Handuk kecil untuk tangan *(hand towel)* dari kualitas terbaik, tebal dan halus. (katun lebih dari pada *polyester)*	Handuk kecil untuk tangan *(hand towel*) dari kualitas terbaik, tebal dan halus.(katun lebih dari pada *polyester)*

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		85	Cermin Pembesar (*Magnifying mirror)*	Tidak diperlukan	Tidak diperlukan	Cermin dengan permukaan yang mempunyai kecembungan khusus untuk pembesaran. Ukuran kecil.	Cermin dengan permukaan yang mempunyai kecembungan khusus untuk pembesaran. (suryakanta) ukuran sedang	Cermin dengan permukaan yang mempunyai kecembungan khusus untuk pembesaran. (sutyakanta), ukuran besar
		86	Pengering Rambut *(Hair Dryer)*	Alat pengering rambut listrik biasa, portable	Alat pengering rambut listrik biasa, portable	Pengering rambut listrik portable, Kecepatan dan tingkat kepanasan dapat diatur disesuaikan kebutuhan	Pengering rambut listrik tidak portable, Kecepatan dan tingkat kepanasan dapat diatur disesuaikan kebutuhan	Pengering rambut listrik tidak portable, Kecepatan dan tingkat kepanasan dapat diatur disesuaikankebutuhan. Dilengkapi pengaman kebocoran arus

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		87	Telepon parallel dengan kamar tidur	Di kamar terdapat telepon pararel dengan *telephone extension* di samping tempat tidur atau meja kerja. Kondisi handset sederhana	Di kamar terdapat telepon pararel dengan *telephone extension* di samping tempat tidur atau meja kerja. Kondisi handset sederhana	Pararel dengan telephone extension letak di samping toilet/wash basin atau di meja kerja. Kondisi handset cukup bagus	Pararel dengan *telephone extension*, letak di samping toilet/wash basin atau di meja kerja. Kondisi handset bagus	Pararel dengan *telephone extension*, letak di samping toilet/wash basin Kondisi handset bagus. Dapat digunakan juga untuk menelepon keluar
		88	Gelas sikat gigi	Satu gelas per orang bersih tak ada noda air	Satu gelas per orang,bersih tak ada noda air	Dua gelas per kamar, perbungkus atau tertutup Kulitas gelas baik,bersih takada noda air	Dua gelas per kamar, perbungkus atau tertutup, Kualitas gelas sangat baik dan cekung	Dua gelas per kamar, perbungkus atau tertutup, Kualitas gelas terbaik dan cekung

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		89	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 200 kamar)	Kamar mandi yang didesain khusus bagi mereka yang menggunakan kursi roda	Kamar mandi yang didesain khusus bagi mereka yang menggunakan kursi roda Luas memungkinkan pergerakan kursi roda	Kamar mandi yang didesain khusus bagi mereka yang menggunakan kursi roda Luas memungkinkan pergerakan kursi roda, dinding *shower* diberi *grabbar*	Kamar mandi yang didesain khusus bagi mereka yang menggunakan kursi roda Luas memungkinkan pergerakan kursi roda, dinding shower diberi *grabbar*. Kualitas fixture terbaik
16	Sarana Olah raga; rekreasi dan kebugaran	90	Pilihan sarana olahraga, rekreasi dan kebugaran dari: *Fitness Centre,* Kolam renang; Tenis dan Spa/Refleksiologi	Satu pilihan saja, kondisi alat bekerja baik dan aman digunakan. Ruang/area dan bersih peralatan/perlengkapan cukup tersedia.	Satu pilihan saja, kondisi alat bekerja baik dan aman digunakan. Ruang/area dan bersih peralatan/perlengkapan cukup tersedia.	Satu pilihan saja, kondisi alat bekerja baik dan aman digunakan. Ruang/area dan bersih peralatan/perlengkapan cukup tersedia.	Minimal dua pilihan, kondisi alat bekerja baikl dan aman digunakan. Ruang/area dan bersih peralatan/perlengkapan cukup tersedia.	Minimal dua pilihan, kondisi alat bekerja baik dan aman digunakan. Ruang/area luas dan bersih,peralatan/perlengkapan cukup tersedia

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
17	Ruang Rapat	91	Ruang Rapat dilengkapi dengan perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual	Jumlah ruang dan kapasitas terbatas, perlengkapan dan peralatan sederhana	Jumlah ruang dan kapasitas terbatas, perlengkapan dan peralatan sederhana	Jumlah ruang dan kapasitas cukup banyak dan luas yang memungkinkan pilihan konfigurasi kursi peserta rapat, perlengkapan dan peralatan baik Ruang rapat kedap suara 30 – 35 Db.	Jumlah ruang dan kapasitas cukup banyak dan luas yang memungkinkan pilihan konfigurasi kursi peserta rapat. Digunakan penyekatan ruang untuk fleksibiltas luas ruang rapat sesuai kebutuhan. perlengkapan dan peralatan cukup baik Ruang rapat kedap suara 30 – 35 Db	Jumlah ruang dan kapasitas cukup banyak dan luas yang memungkinkan pilihan konfigurasi kursi peserta rapat. Digunakan penyekatan ruang untuk fleksibiltas luas ruang rapat sesuai kebutuhan. perlengkapan dan peralatan canggih. Ruang rapat kedap suara 30 – 35 Db.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
18	Ruang Perjamuan/ function room (tidak berlaku untuk hotel resort)	92	*Function room* dengan akses tersendiri untuk tamu	Area tidak terlalu luas, ceiling rendah, mempunyai keterbatasan fungsi/ penggunaan. Peralatan terbatas	Area tidak terlalu luas, ceiling rendah, mempunyai keterbatasan fungsi/ penggunaan. Peralatan terbatas, ruangan bersih dan terawat. Ruang rapat kedap suara 30 – 35 Db.	Area cukup luas, ceiling rendah, mempunyai keterbatasan fungsi/ penggunaan. Peralatan cukup memadai sesuai kebutuhan, ruangan bersih dan terawat Ruang rapat kedap suara 30 – 35 Db.	Area cukup luas dengan area khsusu sebelum perjamuan dimulia *(pre-function),* ceiling lumayan tinggi (4-6meter), mempunyai fleksibilitas fungsi/ penggunaan. Peralatan sesuai kebutuhan, ruangan bersih dan terawat Ruang rapat kedap suara 30 – 35 Db.	Area luas dengan area khusus sebelum perjamuan dimulai *(pre-function),* ceiling tinggi (diatas 5/6 meter), mempunyai fleksibilitas fungsi/ penggunaan. Peralatan berkualitas dan bervariasi sesuai kebutuhan, ruangan selain bersih dan terawat juga memberi kesan megah. Ruang

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								rapat kedap suara 30 – 35 Db
		93	Toilet Umum yang terpisah untuk Pria dan Wanita	Ruangan kecil,kurang terawat. peralatan saniter dengan mutu rendah dan jumlahnya terbatas. Toilet terpisah untuk Pria dan Wanita dengan tanda yang jelas.Toilet wanita memiliki area rias.	Ruangan kecil,kurang terawat. peralatan saniter standar dengan jumlah yang terbatas. Toilet terpisah untuk Pria dan Wanita dengan tanda yang jelas.	Ruangan cukup luas dan terawat, dilengkapi dengan peralatan saniter yang cukup baik sesuai kebutuhan. Toilet terpisah untuk Pria dan Wanita dengan tanda yang jelas.Toilet wanita memiliki area rias.	Ruangan cukup luas dan terawat, dilengkapi dengan peralatan saniter yang cukup baik dan cukup banyak sesuai luas *function room*, terpisah untuk Pria dan Wanita dengan tanda yang jelas.Toilet wanita memiliki area rias.	Ruangan cukup luas dan terawat, dilengkapi dengan peralatan saniter yang cukup baik dan cukup banyak sesuai luas *function room*, terpisah untuk Pria dan Wanita dengan tanda yang jelas. Toilet wanita memiliki area rias

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		94	Jalur Evakuasi	Jalur evakuasi tidak langsung dari ruang tempat perjamuan *(function),* kurang atau tidak ada grafis penunjuk arah (*evacuation sign)*	Jalur evakuasi tidak langsung dari ruang tempat perjamuan *(function),* kurang jelas grafis tanda penunjuk arah *(evacuation sign)*	Jalur evakuasi langsung keluar dari ruang tempat perjamuan *(function),* kurang jelas grafis tanda penunjuk arah *(evacuation sign)*	Jalur evakuasi langsung keluar dari ruang tempat perjamuan (*function),* grafis tanda penunjuk arah *(evacuation sign)* cukup jelas	Jalur evakuasi langsung keluar dari ruang tempat perjamuan *(function),* lebar dan terang, grafis tanda penunjuk arah *(evacuation sign)* jelas
19	Dapur	95	Dapur luasnya sesuai kebutuhan	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan tidak sesuai dengan kapasitas restoran spesial yang dilayani dapur tersebut	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan belum sesuai dengan kapasitas restoran spesial yang dilayani dapur tersebut	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan sesuai dengan kapasitas restoran spesial yang dilayani dapur tersebut	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan sesuai dengan kapasitas restoran spesial dan function room di hotel yang dilayani dapur tersebut	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan sesuai dengan kapasitas restoran, function room di hotel dan outside catering yang dilayani dapur tersebut

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		96	Pantry	Dapur kecil yang terbatas kegunaannya untuk menghangatkan makanan yang sudah jadi, sebelum dihidangkan.Kurang terawat	Dapur kecil yang terbatas kegunaannya untuk penyiapan penghidangan dan pemanasan makanan yang sudah jadi	Dapur kecil yang terbatas kegunaannya untuk penyiapan penghidangan makanan yang sudah jadi, dilengkapi lemari pendingin untuk penyimpanan.Bersih	Dapur kecil yang terbatas kegunaannya untuk penyiapan penghidangan makanan yang sudah jadi, dilengkapi lemari pendingin untuk penyimpanan dan pemasak untuk menghangatkan kembali	Dapur kecil yang terbatas kegunaannya untuk penyiapan penghidangan makanan yang sudah jadi, dilengkapi lemari pendingin untuk penyimpanan dan pemasak untuk menghangatkan kembali. Terawat dan bersih

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		97	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaan nya	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 200 cm.Kurang terawat	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 220 cm	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 250 cm. Ceiling dari bahan tahan api dan akustik	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 280 cm. Ceiling dari bahan tahan api dan akustik	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 280 cm. Ceiling dari bahan tahan api dan akustik. Terawat
		98	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak *(grease trap)*	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak *(grease trap)*.Kurang terawat	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak *(grease trap)*	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak *(grease trap)* dan selokan pembuangan	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak *(grease trap)* dan selokan pembuangan	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak *(grease trap)* dan selokan pembuangan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						yang semi tertutup *(drain through grating)* dari bahan yang kuat untuk memudahkan pembersihan saluran air	yang semi tertutup *(drain through grating)* dari bahan yang kuat untuk memudahkan pembersihan saluran air. Setiap sink dilengkapi *grease trap* yang portable	yang semi tertutup *(drain through grating)* dari bahan yang kuat untuk memudahkan pembersihan saluran air. Setiap sink dilengkapi *grease trap* yang portable. Tersedia air dengan tekanan tinggi untuk pembersihan area dapur setiap hari diakhir jam operasional dapur

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		99	Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak *(grease filter)*	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan, yang dilengkapi saringan lemak Bahan hood sederhana.Kurang terawat.	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan, yang dilengkapi saringan lemak. Bahan hood sederhana, terawat	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan, yang dilengkapi saringan lemak. Bahan hood baik, terawat. *Exhaust fan* mempunyai daya isap tinggi	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan, yang dilengkapi saringan lemak. Bahan hood stainless steel, terawat. Exhaust fan mempunyai daya isap tinggi	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan, yang dilengkapi saringan lemak yang berfungsi dengan baik. Bahan hood stainless steel, terawat. *Exhaust fan* mempunyai daya isap tinggi. Dilengkapi alat supresi api

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		100	Sistem pencahayaan dan sirkulasi udara	Tidak memenuhi ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur< 300 lux atau< 10 watt/m2	Tidak memenuhi ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur< 300 lux atau <10 watt/m2 dengan sirkulasi pertukaran udara >10 liter/detik/m2	Sesuai ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur 300 lux atau 10 watt/m2 dengan sirkulasi pertukaran udara 10 liter/detik/m2	Sesuai ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur 300 lux atau 10 watt/m2 dengan sirkulasi pertukaran udara 10 liter/detik/m2. Temperatur ruang maksimal 25^0 C	Sesuai ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur 300 lux atau 10 watt/m2 dengan sirkulasi pertukaran udara 10 liter/detik/m2. Temperatur ruang maksimal 25^0 C

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		101	Perlengkapan dan peralatan dapur	Tersedia peralatan dengan jumlah terbatas untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan terbatas. Peralatan sederhana dan kurang terawat	Tersedia peralatan untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan dan kapasitas restoran/kamar yang dilayani. Jumlah dan jenis peralatan kurang. Kondisi peralatan kurang terawat	Tersedia peralatan untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan dan kapasitas restoran/kamar yang dilayani. Kondisi peralatan bekerja baik dan terawat. Jumlah dan jenis peralatan terbatas.	Tersedia peralatan untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan dan kapasitas restoran/kamar yang dilayani. Kondisi peralatan bekerja baik dan terawat. Kualitas peralatan untuk kelas industri/komersial *(heavy duty)*, hemat eneji	Tersedia peralatan untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan dan kapasitas restoran/kamar yang dilayani. Kondisi peralatan bekerja baik dan terawat. Kualitas peralatan untuk kelas industri/komersial *(heavy duty)*, hemat eneji, *food grade* (mengikuti kaidah

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								keamanan dan ketahanan pangan)
		102	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan)	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan, Jumlah obat sangat terbatas	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan. Jumlah obat terbatas	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan, jumlah dan jenis obat terbatas.	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan, seperti obat merah anti bakteri; perban, pencuci luka dan sebagainya	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan, seperti obat merah anti bakteri; perban, pencuci luka dan sebagainya. Terletak ditempat yang mudah diambil

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		103	Tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering	Terbagi atas sampah basah dan kering, material sederhana	Terbagi atas sampah basah dan kering dengan kontainer yang memudahkan transportasi sampah	Terbagi atas sampah basah dan kering dengan kontainer yang memudahkan transportasi sampah, material kuat tidak mudah bocor	Terbagi atas sampah basah dan kering dengan kontainer yang memudahkan transportasi sampah, material kuat tidak mudah bocor, jumlah cukup memenuhi kebutuhan dan tertutup.	Terbagi atas sampah basah dan kering dengan kontainer yang memudahkan transportasi sampah, material kuat tidak mudah bocor, jumlah cukup memenuhi kebutuhan. Tempat sampah mempunyai volume besar dan tertutup

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		104	Alat pemadam kebakaran	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya kebakaran, di area maupun peralatan pemasak. Tersedia APAR (alat pemadam api ringan)	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya kebakaran, di area maupun peralatan pemasak, kondisi terawat baik. Tersedia APAR dengan kapasitas sesuai luas ruang	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya kebakaran, di area maupun peralatan pemasak, kondisi terawat baik.Tersedia fire blanket dan APAR untuk penanganan seketika	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya kebakaran, di area maupun peralatan pemasak, kondisi terawat baik.Pengadaan fire blanket dan APAR untuk penanganan seketika; sistem pemadam (supresi) api per lokasi dan pemutusan otomatis sumber energi (gas atau listrik)	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya kebakaran, di area maupun peralatan pemasak, kondisi terawat baik.Pengadaan fire blanket dan APAR untuk penanganan seketika; sistem pemadam (supresi) api per lokasi serta sistem deteksi dini kebocoran gas (apabila digunakan) dan pemutusan otomatis

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								sumber energi (gas atau listrik)
		105	Tempat penyimpanan bahan makanan harian /daily store	Mempunyai tempat/lemari untuk kebutuhan harian, tempat terbatas dan kurang terawat	Mempunyai gudang kecil untuk kebutuhan harian, tempat terbatas, bersih	Mempunyai gudang kecil untuk kebutuhan harian, bersih untuk barang kering *(groceries). Perishable food* terpisah tempatnya.	Mempunyai gudang kecil untuk kebutuhan harian, bersih Dipisah antara barang kering *(groceries)* dan mudah rusak (perishables spt susu, daging). Kapasitas cukup besar	Mempunyai gudang kecil untuk kebutuhan harian, bersih Dipisah antara barang kering *(groceries)* dan mudah rusak (perishables spt susu, daging). Kapasitas besar sesuai kebutuhan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		106	Tata letak (Lay out) dapur sesuai alur kerja	Peletakan peralatan mengikuti tidak mengikuti alur kerja di dapur (persiapan; pemasakan dan penghidangan). Kurang teratur	Peletakan peralatan mengikuti alur kerja di dapur (persiapan; pemasakan dan penghidangan)	Peletakan peralatan mengikuti alur kerja di dapur (persiapan; pemasakan dan penghidangan) terpisah sesuai fungsi sehingga memudahkan pekerjaan	Peletakan peralatan mengikuti alur kerja di dapur (persiapan, pemasakan dan penghidangan)t empat terpisah sesuai fungsi sehingga memudahkan pekerjaan dan pengawasan	Peletakan peralatan mengikuti alur kerja di dapur (persiapan; pemasakan dan penghidangan) Ruang terpisah sesuai fungsi sehingga memudahkan pekerjaan dan pengawasan mutu oleh Kepala Dapur
20	Specialty Kitchen	107	Dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan tidak sesuai dengan kapasitas	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan belum sesuai dengan kapasitas	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan sesuai dengan kapasitas restoran spesial	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan sesuai dengan kapasitas restoran spesial	Luas dapur sebagai tempat pengolahan/produksi makanan sesuai dengan kapasitas restoran;

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				restoran spesial yang dilayani dapur tersebut	restoran spesial yang dilayani dapur tersebut	yang dilayani dapur tersebut	dan *function room* di hotel yang dilayani dapur tersebut	function room di hotel dan *outside catering* yang dilayani dapur tersebut
		108	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaan nya	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 200 cm.Kurang terawat	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 220 cm	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 250 cm. Ceiling dari bahan tahan api dan akustik	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 280 cm. Ceiling dari bahan tahan api dan akustik	Dinding dapur dilapisi bahan kedap air, lantai terbuat dari bahan yang kuat dan tidak licin, tinggi ceiling minimum 280 cm. Ceiling dari bahan tahan api dan akustik. Terawat

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		109	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak *(grease trap)*	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak *(grease trap)*.Kurang terawatt.	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak (*grease trap*)	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak (*grease trap*) dan selokan pembuangan yang semi tertutup *(drain through grating)* dari bahan yang kuat untuk memudahkan pembersihan saluran air.	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak *(grease trap)* dan selokan pembuangan yang semi tertutup (drain through grating) dari bahan yang kuat untuk memudahkan pembersihan saluran air. Setiap sink dilengkapi grease trap yang portable.	Mempunyai sistem drainase yang dilengkapi perangkap lemak (*grease trap)* dan selokan pembuangan yang semi tertutup *(drain through grating)* dari bahan yang kuat untuk memudahkan pembersihan saluran air. Setiap sink dilengkapi grease trap yang portable. Tersedia air dengan tekanan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								tinggi untuk pembersihan area dapur setiap hari diakhir jam operasional dapur
		110	Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak *(grease filter)*	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan; yang dilengkapi saringan lemak. Bahan hood sederhana. Kurang terawat.	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan, yang dilengkapi saringan lemak. Bahan hood sederhana, terawat	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan, yang dilengkapi saringan lemak. Bahan hood baik, terawat. Exhaust fan mempunyai daya isap tinggi	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan, yang dilengkapi saringan lemak. Bahan hood stainless steel, terawat. Exhaust fan mempunyai daya isap tinggi	Tersedia exhaust hood untuk mengeluarkan udara panas saat pemasakan, yang dilengkapi saringan lemak yang berfungsi dengan baik. Bahan hood stainless steel, terawat. Exhaust fan mempunyai

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								daya isap tinggi. Dilengkapi alat supresi api
		111	Tersedia sistem pencahayaan dan sirkulasi udara	Tidak memenuhi ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur< 300 lux atau< 10 watt/m2	Tidak memenuhi ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur< 300 lux atau <10 watt/m2 dengan sirkulasi pertukaran udara >10	Sesuai ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur 300 lux atau 10 watt/m2 dengan sirkulasi pertukaran udara 10 liter/detik/m2	Sesuai ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur 300 lux atau 10 watt/m2 dengan sirkulasi pertukaran udara 10 liter/detik/m2.	Sesuai ketentuan dan Peraturan Menteri Kesehatan dan Menteri Pekerjaan Umum, intensitas penerangan dapur 300 lux atau 10 watt/m2 dengan sirkulasi pertukaran udara 10 liter/detik/m2.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					liter/detik/m2		Temperatur ruang maksimal 25^0 C	Temperatur ruang maksimal 25^0 C
		112	Peralatan dan perlengkapan sesuai dengan tema	Tersedia peralatan dengan jumlah terbatas untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan terbatas. Peralatan sederhana dan kurang terawat.	Tersedia peralatan untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan dan kapasitas restoran/kamar yang dilayani. Jumlah dan jenis peralatan kurang. Kondisi peralatan kurang terawat.	Tersedia peralatan untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan dan kapasitas restoran/kamar yang dilayani. Kondisi peralatan bekerja baik dan terawat. Jumlah dan jenis peralatan terbatas.	Tersedia peralatan untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan dan kapasitas restoran/kamar yang dilayani. Kondisi peralatan bekerja baik dan terawat. Kualitas peralatan untuk kelas industri/komersial *(heavy duty)*, hemat eneji	Tersedia peralatan untuk pemasakan sesuai menu /jenis masakan dan kapasitas restoran/kamar yang dilayani. Kondisi peralatan bekerja baik dan terawat. Kualitas peralatan untuk kelas industri/komersial (*heavy duty*), hemat eneji, food

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								grade (mengikuti kaidah keamanan dan ketahanan pangan)
		113	Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan)	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan,Jumlah obat sangat terbatas	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan.Jumlah obat terbatas	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan, jumlah dan jenis obat terbatas.	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan, seperti obat merah anti bakteri; perban, pencuci luka dan sebagainya	Kotak P3K berisi obat dan kelengkapan dasar untuk pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan ringan, seperti obat merah anti bakteri; perban, pencuci luka dan sebagainya.Terletak ditempat yang mudah diambil

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		114	Tempat sampah	Terbagi atas sampah basah dan kering, material sederhana	Terbagi atas sampah basah dan kering dengan kontainer yang memudahkan transportasi sampah	Terbagi atas sampah basah dan kering dengan kontainer yang memudahkan transportasi sampah, material kuat tidak mudah bocor.	Terbagi atas sampah basah dan kering dengan kontainer yang memudahkan transportasi sampah, material kuat tidak mudah bocor, jumlah cukup memenuhi kebutuhan dan tertutup.	Terbagi atas sampah basah dan kering dengan kontainer yang memudahkan transportasi sampah, material kuat tidak mudah bocor, jumlah cukup memenuhi kebutuhan. Tempat sampah mempunyai volume besar dan tertutup
		115	Alat pemadam kebakaran	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya	Dilengkapi sistem pengamanan dari bahaya

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				kebakaran, di area maupun peralatan pemasak. Tersedia APAR (alat pemadam api ringan)	kebakaran, di area maupun peralatan pemasak, kondisi terawat baik. Tersedia APAR dengan kapasitas sesuai luas ruang	kebakaran, di area maupun peralatan pemasak, kondisi terawat baik. Tersedia fire blanket dan APAR untuk penanganan seketika	kebakaran, di area maupun peralatan pemasak, kondisi terawat baik. Pengadaan fire blanket dan APAR untuk penanganan seketika; sistem pemadam (supresi) api per lokasi dan pemutusan otomatis sumber energi (gas atau listrik)	kebakaran, di area maupun peralatan pemasak, kondisi terawat baik. Pengadaan fire blanket dan APAR untuk penanganan seketika; sistem pemadam (supresi) api per lokasi serta sistem deteksi dini kebocoran gas (apabila digunakan) dan pemutusan otomatis sumber energi (gas atau listrik)

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		116	Tempat penyimpanan bahan makanan	Mempunyai tempat/lemari untuk kebutuhan harian, tempat terbatas dan kurang terawat	Mempunyai gudang kecil untuk kebutuhan harian, tempat terbatas, bersih	Mempunyai gudang kecil untuk kebutuhan harian, bersih untuk barang kering (*groceries).Peris hable food* terpisah tempatnya.	Mempunyai gudang kecil untuk kebutuhan harian, bersih Dipisah antara barang kering *(groceries)* dan mudah rusak (*perishables* spt susu, daging). Kapasitas cukup besar	Mempunyai gudang kecil untuk kebutuhan harian, bersih Dipisah antara barang kering *(groceries)* dan mudah rusak (*perishables* spt susu, daging). Kapasitas besar sesuai kebutuhan.
		117	Tata letak (*Lay out*) dapur sesuai alur kerja	Peletakan peralatan mengikuti tidak mengikuti alur kerja di dapur (persiapan; pemasakan dan penghidangan). Kurang teratur.	Peletakan peralatan mengikuti alur kerja di dapur (persiapan; pemasakan dan penghidangan)	Peletakan peralatan mengikuti alur kerja di dapur (persiapan; pemasakan dan penghidangan)t erpisah sesuai fungsi sehingga	Peletakan peralatan mengikuti alur kerja di dapur (persiapan; pemasakan dan penghidangan)t empat terpisah sesuai fungsi	Peletakan peralatan mengikuti alur kerja di dapur (persiapan; pemasakan dan penghidangan) Ruang terpisah sesuai fungsi

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						memudahkan pekerjaan.	sehingga memudahkan pekerjaan dan pengawasan.	sehingga memudahkan pekerjaan dan pengawasan mutu oleh Kepala Dapur
21	Binatu	118	Ruang dan pengaturan binatu (*laundry)*	Ruang kecil dan sederhana dengan perlengkapan terbatas.	Ruang memadai, terbagi untuk cucian kotor dan yang sudah bersih, dilengkapi dengan perlengkapan penyimpanan *(shelving).* Fasilitas pencucian sangat terbatas. Kondisi ruangan bersih	Ruang memadai sesuai kebutuhan, terbagi untuk cucian kotor dan yang sudah bersih, dilengkapi dengan perlengkapan penyimpanan (*shelving*). Kondisi ruangan bersih. Memiliki fasilitas	Ruang cukup besar sesuai kebutuhan, terbagi untuk cucian kotor dan yang sudah bersih, dilengkapi dengan perlengkapan penyimpanan (*shelving).* Kondisi ruangan bersih. Memiliki fasilitas	Ruang besar sesuai kebutuhan, terbagi untuk cucian kotor dan yang sudah bersih, dilengkapi dengan perlengkapan penyimpanan (*shelving*). Kondisi ruangan bersih. Memiliki fasilitas

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						pencucian terbatas	pencucian terbatas untuk kebutuhan hotel sendiri *(in-house).*	pencucian terbatas untuk kebutuhan hotel sendiri *(in-house)* dan tamu.Mesin cuci, mesin pengering.mesin setrika, *Dry cleaning*.Sirkulasi udara dan pencahayaan baik
22	Area Penerimaan Barang	119	Area penerimaan barang	Area penerimaan barang sempit tidak teratur dalan dalam kondisi yang tidak baik .Kurang bersih.	Area penerimaan barang cukup memadai tidak dalam kondisi yang baik,kurang bersih.	Area penerimaan barang memadai, selalu dalam kondisi bersih dan kering	Konstruksi bangunan mempermudah bongkar muat (*loading unloading*) dari mobil/truck, dilengkapi dengan ramp untuk	Konstruksi bangunan mempermudah bongkar muat (*loading unloading*) dari mobil/truck, dilengkapi dengan ramp untuk

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							trolley/hand truck	*trolley/hand truck*. Kondisi sangat bersih dan higienis
		120	Alat timbangan yang telah ditera	Menggunakan hanya satu jenis timbangan sederhana untuk semua jenis barang	Timbangan sederhana dan jumlah/jenis terbatas	Terdiri dari beberapa jenis (ukuran bobot) timbangan	Menggunakan jenis timbangan disesuaikan dengan kebutuhan barang seperti timbangan manual dan timbangan electronik dengan kapasitas berbeda. Bersih	Menggunakan jenis timbangan disesuaikan dengan kebutuhan barang seperti timbangan manual dan timbangan electronik dengan kapasitas berbeda. Tersedia alat timbangan barang basah dan kering. Bersih dan terawat

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
23	Daerah Penyimpanan (Storage)	121	Gudang umum	Tempat/lemari untuk penyimpanan barang kebutuhan umum hotel seperti barang cetakan dan sebagainya. Tidak tersedia gudang khusus.	Gudang untuk penyimpanan barang kebutuhan umum hotel seperti barang cetakan dan sebagainya. Area cukup luas, diatur rapih.	Gudang untuk penyimpanan barang kebutuhan umum hotel seperti barang cetakan dan sebagainya. Area memadai, diatur rapih Tersedia sistem sirkulasi udara yang menjaga suhu ruang dari kelembaban dan penerangan.	Gudang untuk penyimpanan barang kebutuhan umum hotel seperti barang cetakan dan sebagainya. Area cukup memadai, diatur rapih dan teratur dengan rak-rak (*shelves)* Tersedia sistem sirkulasi udara yang menjaga suhu ruang dari kelembaban dan penerangan yang baik.	Gudang untuk penyimpanan barang kebutuhan umum hotel seperti barang cetakan dan sebagainya. Area cukup luas, diatur rapih dan teratur dengan rak-rak *(shelves)* Tersedia sistem sirkulasi udara yang menjaga suhu ruang dari kelembaban, Penyimpanan teratur dengan rak-rak

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								(shelves) dengan penerangan yang baik
		122	Tempat penyimpanan bahan makanan dan minuman	Terpisah antara makanan dan minuman berupa lemari pendingin.	Tempat penyimpanan terpisah antara makanan dan minuman dan berlokasi di kitchen.	Selain gudang kering, dilengkapi gudang/lemari pendingin (-5^0 C sampai + 5℃)	Dilengkapi *refrigerator* dan *freezer* (ruang pendingin sampai -25℃) kapasitas sesuai kebutuhan	Dilengkapi *refrigerator,walk in chiller* dan *walk in freezer* (ruang pendingin sampai -25℃) kapasitas sesuai kebutuhan
		123	Area untuk peralatan dan perlengkapan	Tempat khusus untuk penyimpanan peralatan dan perlengkapan yang tidak setiap saat	Gudang khusus untuk penyimpanan peralatan dan perlengkapan yang tidak setiap saat	Gudang khususuntuk penyimpanan peralatan dan perlengkapan untuk bagian yang	Area untuk perlengkapan dekorasi panggung *(prop)* dan dekorasi untuk acara tahunan (idul	Area untuk perlengkapan dekorasi panggung (*prop)* dan dekorasi untuk acara tahunan (idul

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				digunakan	digunakan	membutuhkan	fitri dan natal)serta perlengkapan dan peralatan lainnya	fitri dan natal) serta perlengkapan dan peralatan setiap bagian yang membutuhkan. Teratur dan bersih
		124	Gudang engineering	Tempat khusus untuk penyimpanan peralatan/ barang enjinering seperti bola lampu; suku cadang dan lain lain.Kurang teratur	Gudang khusus untuk penyimpanan peralatan/ barang enjinering seperti bola lampu; suku cadang dan lain lain kurang teratur	Gudang khusus terpisah antara peralatan yang masih baik; dalam perbaikan dan suku cadang didalam gudang, teratur	Gudang memadai dilengkapi dengan rak dan katalog dan kontainer, penerangan dan sirkulasi udara baik.Teratur	Gudang luas dilengkapi dengan rak; katalog dan kontainer khusus, penerangan dan sirkulasi udara baik. Teratur dan bersih

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		125	Area penyimpanan barang bekas	Termasuk perabotan /furniture dan peralatan lainnya yang sudah tidak dipakai langsung dihapus	Area barang bekas sempit. Termasuk perabotan /furniture dan peralatan lainnya yang sudah tidak dipakai langsung dihapuskan	Area penyimpanan barang bekas terbatas dikelompokan sesuai kondisi barang untuk memudahkan apabila akan diperbaiki/digunakan kembalidan dihapuskan	Tersedia area penyimpanan barang bekas. pelaksanaan "penghapusan" barang bekas *(scrap)* tidak dilaksanakan secara berkala.	Tersedia area penyimpanan barang bekas dan secara berkala melakukan "penghapusan" barang bekas *(scrap)*
		126	Tempat penyimpanan bahan bakar	Area khusus untuk penyimpanan bahan bakar, sederhana.	Area khusus untuk penyimpanan bahan bakar, sederhana, material kuat	Area khusus untuk penyimpanan bahan bakar, kualitas baik, material kuat, dilengkapi alat pengaman	Area khusus untuk penyimpanan bahan bakar, kualitas dan material kuat, dilengkapi alat pengaman, lokasi berdekatan	Area khusus untuk penyimpanan bahan bakar, material kuat, dilengkapi alat pengaman, lokasi berdekatan dengan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							dengan mesin/instalasi hotel yang menggunakan BBM tersebut.	mesin/instalasi hotel yang menggunakan BBM tersebut, Dilengkapi meter volume
24	Area Tata Graha	127	Ruang penyimpanan danpendistribusian guest supplies dan amenities *(housekeeping store*)	Khusus untuk penyimpanan dan pendistribusian barang-barang kebutuhan tamu di kamar maupun kamar mandi (*bathroom toiletteries* dan amenities). Rak-rak sederhana, kurang teratur.Ruang	Khusus untuk penyimpanan dan pendistribusian barang-barang kebutuhan tamu di kamar maupun kamar mandi (*bathroom toiletteries* dan *amenities*). Rak cukup dan disusun teratur. Ruang terbatas	Khusus untuk penyimpanan dan pendistribusian barang-barang kebutuhan tamu di kamar maupun kamar mandi (bathroom toiletteries dan amenities). Rak cukup, tertata rapih dan teratur	Khusus untuk penyimpanan dan pendistribusian barang-barang kebutuhan tamu di kamar maupun kamar mandi (bathroom toiletteries dan amenities). Rak cukup banyak, tertata rapih dan teratur, suhu dan	Khusus untuk penyimpanan dan pendistribusian barang-barang kebutuhan tamu di kamar maupun kamar mandi (*bathroom toiletteries* dan *amenities).* Rak cukup banyak, tertata rapih dan teratur, suhu dan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				sempit.			penerangan ruang baik	penerangan ruang baik. Ruang cukup luas, dianut sistem *FIFO (first in first out)*
		128	Ruang Linen dan seragam (uniform)	Ruang pengambilan linen dan seragam karyawan yang sudah bersih. Area sempit dan kurang teratur	Ruang pengambilan linen dan seragam karyawan yang sudah bersih. Area terbatas dan kurang teratur	Ruang pengambilan linen dan seragam karyawan yang sudah bersih. Area memadai, memudahkan pengambilan.Teratur	Ruang pengambilan linen dan seragam karyawan yang sudah bersih. Area memadai, memudahkan pengambilan, letak berdekatan dengan Binatu *(laundry*). Teratur	Ruang pengambilan linen dan seragam karyawan yang sudah bersih. Area cukup luas, memudahkan pengambilan, letak berdekatan dengan Binatu *(laundry)* dan loker karyawan. Teratur dan bersih

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		129	*Floor Station/room boy station*	Area penyimpanan bahan dan alat kerja bagi staf *Housekeeping.* Ruang sempit dan tidak teratur	Area penyimpanan bahan dan alat kerja bagi staf *Housekeeping.* Ruang memadai.Peralatan dan bahan kimia tidak terpisah	Area penyimpanan bahan dan alat kerja bagi staf *Housekeeping.* Ruang memadai, tempat penyimpanan alat dan bahan kimiawi pembersih terpisah	Area penyimpanan bahan dan alat kerja bagi staf *Housekeeping.* Ruang cukup luas, tempat penyim panan alat dan bahan kimiawi pembersih ter pisah. Bersih dan teratur	Area penyimpanan bahan dan alat kerja bagi staf *Housekeeping.* Ruang cukup luas, tempat penyimpanan alat dan bahan kimiawi pembersih terpisah. Bersih dan teratur.Letak strategis untuk melayani kamar tamu
		130	Janitor	Ruang penyimpanan peralatan kerja petugas pembersihan	Ruang penyimpanan peralatan kerja petugas pembersihan	Ruang penyimpanan peralatan kerja petugas pembersihan	Ruang penyimpanan peralatan kerja petugas pembersihan	Ruang penyimpanan peralatan kerja petugas pembersihan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				area publik. Sempit dan kotor.Peralatan sangat terbatas	area publik. Sempit namun bersih. Peralatan terbatas	area publik. Luas cukup dan bersih. Tempat penyimpanan alat dan bahan kimiawi pembersih tidak terpisah.Peralatan terbatas Lokasi bersatu dengan Room boy station.	area publik. Luas cukup dan bersih Dipisahkan antara tempat penyimpanan alat dan bahan kimiawi pembersih.Peralatan cukup. Lokasi tersembunyi berde- katan dengan area publik	area publik. Luas cukup dan bersih Dipisahkan antara tempat penyimpanan alat dan bahan kimiawi pembersih. Peralatan lengkap.Lokasi tersembunyi, tidak terlihat tamu
25	Ruang Pemeriksaan Kesehatan	131	Tersedia ruang untuk pemeriksaan kesehatan, baik untuk karyawan maupun tamu hotel. Luas dan	Tidak ada ruang khusus untuk pemeriksaan kesehatan. Pemeriksaan kerjasama dengan	Tersedia ruang khusus untuk pemeriksaan kesehatan yang dilengkapi tempat tidur selain meja dan kursi untuk	Tersedia ruang khusus untuk pemeriksaan kesehatan yang dilengkapi tempat tidur serta meja dan kursi untuk	Tersedia ruang khusus untuk pemeriksaan kesehatan yang dilengkapi tempat tidur selain meja dan kursi untuk	Tersedia ruang khusus untuk pemeriksaan kesehatan yang dilengkapi tempat tidur selain meja dan kursi untuk

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
			jumlah serta jenis peralatan terbatas	poliklinik setempat.	konsultasi. Peralatan sederhana	konsultasi. Dilengkapi peralatan dasar medis dan stock obat-obatan umum	konsultasi. Dilengkapi peralatan medis seperti oxygen dan infus serta stock obat-obatan umum.	konsultasi Dilengkapi peralatan medis seperti oxygen dan infus serta stock obat-obatan umum maupun resep.Ditempatkan paramedic setiap hari dan dokter secara periodic
		132	Kamar mandi karyawan	Kamar mandi khusus karyawan sebelum kerja agar segar. Tidak terpisah. Jumlah terbatas	Kamar mandi karyawan terpisah untuk Pria dan wanita. Dilengkapi wc dan shower.Jumlah terbatas.	Terpisah untuk pria dan wanita, jumlah terbatas dilengkapi wc, shower dan kaca rias.	Kamar mandi dan toilet terpisah untuk karyawan pria dan wanita, jumlah sesuai jumlah karyawan per shift kerja.	Kamar mandi dan toilet terpisah untuk karyawan pria dan wanita, jumlah sesuai jumlah karyawan per shift kerja.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							Dilengkapi wastafel. shower dan kaca rias serta wc. Bersih	Dilengkapi WC,wastafel,shower dan kaca rias.Untuk pria tersedia urinoir.Bersih dan terawat
		133	Kamar ganti karyawan dilengkapi lemari (loker)	Terpisah wanita dan pria, dilengkapi loker (lemari kecil) untuk menyimpan baju dan barang milik pribadi karyawan selama bekerja. Jumlah dan ukuran terbatas. Kondisi sederhana	Terpisah wanita dan pria, dilengkapi loker (lemari kecil) untuk menyimpan baju dan barang milik pribadi karyawan selama bekerja. Jumlah dan ukuran loker memadai. Kondisi sederhana	Terpisah wanita dan pria, dilengkapi loker (lemari kecil) untuk menyimpan baju dan barang milik pribadi karyawan selama bekerja. Jumlah dan ukuran loker memadai. Kondisi baik, masing masing	Terpisah wanita dan pria, dilengkapi loker (lemari kecil) untuk menyimpan baju dan barang milik pribadi karyawan selama bekerja. Jumlah dan ukuran loker memadai. Kondisi loker baik, luas,	Terpisah wanita dan pria, dilengkapi loker (lemari kecil) untuk menyimpan baju dan barang milik pribadi karyawan selama bekerja. Jumlah dan ukuran loker memadai sesuai dengan kebutuhan.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						dilengkapi kunci	masing masing dilengkapi kunci	Kondisi loker baik, luas, masing masing dilengkapi kunci dan lubang ventilasi
26	Ruang Karyawan	134	Ruang makan karyawan	Ruang makan karyawan dilengkapi dengan meja dan kursi untuk makan karyawan, jumlah kursi terbatas, kondisi peralatan sederhana. Terkesan kurang terawat	Ruang makan karyawan kecil dilengkapi dengan meja dan kursi untuk makan karyawan, jumlah kursi terbatas, kondisi peralatan sederhana, bersih	Ruang makan karyawan tidakterlalu luas, perabot dan peralatan terawat baik, bersih dan menyenangkan.	Ruang makan luas, kapasitas kursi cukup, peralatan cukup dan lengkap, bersih menyenangkan, dilengkapi pesawat TV dan gerai pelayanan.	Ruang makan luas, kapasitas kursi cukup dan tertata baik, peralatan cukup dan lengkap, bersih, suasana menyenangkan, dilengkapi pesawat TV, madingserta gerai/counter pelayanan.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		135	Tempat Ibadah	Disediakan ruang bagi karyawan untuk menjalankan ibadah sesuai kepercayaan. Area kecil, bersih	Disediakan ruang bagi karyawan untuk menjalankan ibadah sesuai kepercayaan. Area kecil, bersih dan perlengkapan sholat.	Disediakan ruang bagi karyawan untuk menjalankan ibadah sesuai kepercayaan. Area memadai, bersih dan perlengkapan sholat.	Disediakan ruang bagi karyawan untuk menjalankan ibadah sesuai kepercayaan. Area cukup memadai, bersih, dengan perlengkapan sholat dan tempat wudhu	Disediakan ruang bagi karyawan untuk menjalankan ibadah sesuai kepercayaan. Area cukup luas, bersih, dengan perlengkapan sholat. Tersedia pula tempat wudhu
		136	Tempat sampah	Tersedia tempat sampah sederhana.	Tersedia tempat sampah sederhana dan tertutup	Tersedia tempat sampah sederhana dan tertutup, dengan kontainer yang kuat	Tersedia tempat sampah sederhana dan tertutup, dengan kontainer yang kuat, jumlah sesuai kebutuhan.	Tersedia tempat sampah yang baik dan tertutup, dengan kontainer yang kuat, jumlah sesuai kebutuhan, selalu dalam keadaan bersih

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		137	Kaca rias dan wastafel	Disediakan agar karyawan tampil rapih dan bersih saat bekerja. Kondisi sederhana, jumlah terbatas	Disediakan agar karyawan tampil rapih dan bersih saat bekerja. Kondisi sederhana, jumlah terbatas, terawat dan bersih	Disediakan agar karyawan tampil rapih dan bersih saat bekerja. Kondisi baik, terawat dan bersih. Jumlah sesuai lokasi yang berdekatan dengan area pelayanan	Disediakan agar karyawan tampil rapih dan bersih saat bekerja. Kondisi baik, terawat dan bersih. Jumlah sesuai lokasi yang berdekatan dengan area pelayanan. Dilengkapi sabun pembersih	Disediakan agar karyawan tampil rapih dan bersih saat bekerja. Kondisi baik, terawat dan bersih. Jumlah sesuai lokasi yang berdekatan dengan area pelayanan.Dilengkapi sabun pembersih dan pengering tangan
		138	Ruang pelatihan	Dilengkapi kursi meja dan alat penyelenggaran pelatihan yang sederhana	Dilengkapi kursi meja dan alat penyelenggaran pelatihan baik dan terawat	Ruang atau kelas dengan perlengkapanny a dalam kondisi baik dan bersih, dengan penerangan	Luas dan jumlah kursi sesuai kebutuhan kelas pendidikan, tersedia	Terdiri dari beberapa ruang pelatihan dengan perlengkapan lengkap termasuk audio

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						dan temperature ruang yang sesuai.	perlengkapan audio video dan materi pelatihan. Pencahayaan dan pengaturan suhu ruangan tersedia. Terawat dan bersih	video dan materi pelatihan. Pencahayaan dan pengaturan suhu ruangan tersedia. Terawat dan bersih
27	Kantor	139	Ruang pengelola hotel	Ruang kerja kecil dan sederhana	Ruang kerja kecil dan sederhana hanya untuk Pimpinan Hotel dan beberapa *Department Heads*	Beberapa ruang untuk Pimpinan Hotel yang cukup cukup representatif	Beberapa ruang untuk Pimpinan Hotel yang cukup representatif, dilengkapi ruang rapat manajemen	Beberapa ruang untuk Pimpinan Hotel yang cukup representatif, dilengkapi ruang rapat manajemen dan ruang tamu

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
28	Keamanan	140	Ruang Security dan Instalasi CCTV	Ruang untuk kegiatan pengamanan hotel dilengkapi dengan peralatan komunikasi internal dan CCTV. Jumlah dan kualitas terbatas.	Ruang untuk kegiatan pengamanan hotel dilengkapi dengan peralatan komunikasi internal dengan instalasi CCTVdengan jumlah sangat terbatas danhanya ditempatkan dibeberapa tempat strategis saja.	Ruang untuk kegiatan pengamanan hotel dilengkapi dengan peralatan komunikasi internal dengan instalasi CCTV dengan jumlah terbatas dan ditempatkan di tempat strategis dengan jumlah monitor dan perekaman terbatas	Ruang untuk kegiatan pengamanan hotel dilengkapi dengan peralatan komunikasi internal dengan instalasi CCTV yang ditempatkan dibeberpa tempat strategis dengan jumlah monitor cukup dan kapasitas perekaman yang besar	Ruang untuk kegiatan pengamanan hotel dilengkapi dengan peralatan komunikasi internal dengan instalasi CCTV yang ditempatkan diseluruh tempat strategis dengan jumlah monitor cukup dan kapasitas perekaman yang besar. Penggunaan teknologi yang mutakhir.Dimonitor secara terus menerus

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
29	Utilitas	141	Instalasi Air Bersih	Tersedia Air bersih dalam jumlah dan kualitas sesuai dengan ketentuan dan peraturan Pemerintah yang berlaku.Termasuk sumber; proses penjernihan; penyimpanan hingga pendistribusian (sumber air bersih dari PDAM)	Proses pengambilan air baku dari sumber; sistem penjernihan; penyimpanan hingga pendistribusian menggunakan metode dan peralatan konvesional/sederhana	Proses pengambilan air baku dari sumber; sistem penjernihan; penyimpanan hingga pendistribusian belum memanfaatkan teknologi, metode dan peralatan modern sehingga mutu dan tekanan belum sepenuhnya rata disetiap titik air	Proses pengambilan air baku dari sumber; sistem penjernihan; penyimpanan hingga pendistribusian sudah memanfaatkan teknologi, metode dan peralatan modern sehingga mutu dan tekanan rata disetiap titik air	Proses pengambilan air baku dari sumber; sistem penjernihan; penyimpanan hingga pendistribusian sudah memanfaatkan teknologi, metode dan peralatan modern sehingga mutu dan tekanan rata disetiap titik air. Tekanan air untuk mandi dan cuci 3 bar. Terdapat usaha konservasi air dan proses daur ulang

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		142	Genset	Tersedia sumber tenaga listrik cadangan (*generator set/ genset)* dengan kapasitas minimal 25 % dari daya terpasang.Instalasi dan kelaikan penggunaan memenuhi ketentuan Pemerintah yang berlaku	Tersedia sumber tenaga listrik cadangan (*generator set/ genset*) dengan kapasitas minimal 25 % dari daya terpasang.Instalasi dan kelaikan penggunaan memenuhi ketentuan Pemerintah yang berlaku	Tersedia sumber tenaga listrik cadangan *(generator set/ genset)* dengan kapasitas minimal 50 % dari daya terpasang.Instalasi dan kelaikan penggunaan memenuhi ketentuan Pemerintah yang berlaku	Tersedia sumber tenaga listrik cadangan (*generator set/ genset*) dengan kapasitas minimal 75 % dari daya terpasang.Instalasi dan kelaikan penggunaan memenuhi ketentuan Pemerintah yang berlaku	Tersedia sumber tenaga listrik cadangan *(generator set/ genset)* dengan kapasitas 100 % dari daya terpasang.Instalasi dan kelaikan penggunaan memenuhi ketentuan Pemerintah yang berlaku
		143	Instalasi jaringan komunikasi	Tersedia sarana komunikasi seperti telepon, radio. Telepon external tidak	Tersedia sarana komunikasi seperti telepon, radio. External komunikasi	Tersedia jaringan komunikasi seperti telepon, radio dan	Tersedia instalasi jaringan komunikasi seperti telepon,	Tersedia sarana komunikasi seperti telepon, radio, atau internet

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				dimungkinkan.	tidak menggunakan PABX	internet. External komunikasi melalui telepon operator	radio, internet dan berfungsi dengan baik. IDD melalui telepon operator	berfungsi dengan baik dan menggunakan teknologi mutahir. IDD call
		144	Instalasi Air panas	Tersedia Air panas dalam jumlah dan kualitas sesuai dengan ketentuan dan peraturan.Termasuk sumber; proses pemanasan; penyimpanan hingga pendistribusia. Sangat sederhana/ konvensional	Proses pengadaan air panas dan pendistribusian menggunakan tehnologi sederhana.	Proses pengadaan air panas, penyimpanan dan pendistribusian menggunakan teknologi .	Proses pengadaan air panas, penyimpanan dan pendistribusian menggunakan teknologi yang ramah lingkungan dan energi. Panas air di kamar mandi 40^0 C; dapur 80^0 C	Instalasi sumber air, media penyimpanan, pendistribusian dan pembuangan yang baik, ramah lingkungan dan hemat energi (misalnya tidak menggunakan bbm solar) Panas air di kamar mandi 40^0 C; dapur 80^0 C

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
30	Pengelolaan Limbah	145	Tempat penampungan sampah	Tersedia fasilitas penampungan sementara sebelum pengangkutan ke tempat pembuangan akhir	Tersedia fasilitas pemisahan sampah basah dan kering di tempat penampungan sementara sebelum pengangkutan ke tempat pembuangan akhir	Tersedia fasilitas pemisahan sampah basah dan kering di tempat penampungan sementara sebelum pengangkutan ke tempat pembuangan akhirempat penampungan tertutup Tempat penampungan sementara tertutup	Tersedia tempat penampungan sampah yang tertutup dan terpisah basah dan kering di tempat penampungan sementara sebelum pengangkutan ke tempat pembuangan akhir. Tempat penampungan sampah sementara tertutup, berlokasi jauh dari lalu lintas tamu. Sampah diangkut secara periodik	Tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup dan terpisah antara sampah basah dan kering, lokasi jauh dari bangunan hotel/lalu lintas tamu. Tempat penampungan sampah sementara yang tertutup untuk sampah basah dilengkapi dengan pendingin ruangan. Sampah diangkut secara

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								periodik setiap hari kerjasama dengan pemda setempat
		146	Instalasi pengolahan air limbah (IPAL)	Pengolahan air limbah bekerjasama dengan pemda dikelola untuk menjaga lingkungan	Instalasi pengolahan air limbah dibuat secara sederhana dikelola untuk menjaga lingkungan	Tersedia sistem IPAL, hasil buangan limbah dikelola dengan kerjasama pemda setempat.	Hasil buangan limbah yang dikelola oleh kawasan/ tidak dikelola sendiri dan di daur ulang menjadi air baku olahan air bersih	Hasil buangan limbah yang dikelola sendiri dan di daur ulang menjadi air baku olahan air bersih
31	Perawatan dan Perbaikan Peralatan	147	Tempat untuk perbaikan dan perawatan peralatan (workshop)	Ruang tidak cukup luas untuk melakukan perawatan ringan.	Ruang luasnya kurang memadai hanya cukup untuk melakukan pekerjaan perawatan skala ringan.	Ruang luasnya cukup untuk melakukan pekerjaan perawatan dan perbaikan skala ringan dan sedang	Ruang luasnya memadai pekerjaan perawatan dan perbaikan skala menengah dapat dilakukan dan,	Ruang cukup besar, pekerjaan perawatan dan perbaikan skala besar dapat dilakukan diruang ini,dan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							ditunjang dengan bengkel dan peralatan yang memadai	ditunjang dengan bengkel dan peralatan yang lengkap
ASPEK PELAYANAN								
32	Kantor Depan	148	Pelayanan pemesanan kamar (reservasi), registrasi dan pembayaran	Penerimaan reservasi dalam periode 14 jam operasional di hotel. Menjawab telepon maksimum dalam nada dering ke-3. Menyambut salam dengan ramah (*greeting*). *Reservationis*	Penerimaan reservasi dalam periode 14 jam operasional di hotel Menjawab telepon maksimum dalam nada dering ke-3. Menyambut salam dengan ramah (*greeting*). *Reservationis*	Penerimaan reservasi dalam periode 14jam operasionil di hotel Menjawab telepon maksimum dalam nada dering ke-3. Menyambut salam dengan ramah (*greeting*). *Reservationis*	Pemesanan kamar melalui telepon,petugas menguasai standar menerima telpon yang baik dalam bahasa Indonesia,bertutur kata yang baik dan tidak menyela pembicaraan. Apabila pemesanan	Pemesanan kamar melalui telepon, petugas menguasai standar telepon baik dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, bertutur kata sopan, menjadi pendengar yang baik dan tidak menyela pembicaraan.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				(Petugas reservasi) menyiapkan ragam harga dan ketersediaan kamar. Resepsionis menyambut dengan salam (*greeting*), menanyakan dengan sopan pesanan kamar yang diharapkan tamu, mengkonfirmasi harga dan tipe kamar dimaksud. *Bellboy* akan mengantar	(Petugas reservasi) menyiapkan ragam harga dan ketersediaan kamar. Resepsionis menyambut dengan salam (*greeting*), menanyakan dengan sopan pesanan kamar yang diharapkan tamu, mengkonfirmasi harga dan tipe kamar dimaksud *Bellboy* akan mengantar	(Petugas reservasi) menyiapkan ragam harga dan ketersediaan kamar. Resepsionis menyambut kedatangan tamu dengan memberikan salam secara sopan dan ramah, menanyakan tamu dengan sopan mengenai pesanan kamar yang diharapkan tamu,	kamar melalui tepon,fax atau email penanganan dilakukan sesuai dengan tata cara (SOP).Penyambutan pada saat kedatangan didahului dengan salam secara sopan dan ramah, kemudian menanyakan kebutuhan tamu dan apakah sudah melakukan reservasi terlebih dahulu, lalu	Pemesanan kamar melalui surat, fax dan email, penanganan pemesanan sesuai dengan tatacara komunikasi nonverbal berlaku umum hasilnya sesuai dengan harapan tamu, apabila dalam bahasa Inggris harus bertata bahasa dengan baik. Registrasi penyambutan kedatangan tamu didahului

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				tamu ke kamar tamu.	tamu ke kamar tamu.	mengkonfirmasi harga dan tipe kamar dimaksud, merahasiakan nomor kamar tamu kepada orang lainyang tak dikenal. *Bellboy* akan mengantar ke kamar tamu. Resepsionis menutup pembicaraan dengan sopan dan ramah.	menawarkan jenis kamar yang dibutuhkan tamu. Kemudian tamu diberikan kunci dan dipersilahkan untuk menuju ke kamar. Pada saat tamu ke *reception* untuk melakukan pembayaran, sambil memberi salam kemudian ditanyakan nomor kamar, baru *bill*tamu dipersiapkan sambil	dengan memberikan salam secara sopan dan ramah, senyum, penampilan rapih, tertib dan menarik, melakukan pekerjaan penuh atensi dan disiplin, selalu ingin membantu tamu dan bekerja sesuai dengan prosedur (SOP). Menanyakan nama tamu, mengkonfirmasi harga dan tipe

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							ditanyakan apakah tamu mengkonsumsi minuman di mini bar, bila ada, bill dipersiapkan, diberikan kepada tamu sambil dijelaskan.	kamar dimaksud, memberikan saran apabila kamar yang dikendaki tidak tersedia. Tagihan atau *bill* hotel dipersiapkan secara cepat dan akurat kemudian disampaikan kepada tamu secara sopan dan dijelaskan dengan rinci. Pembayaran diterima dan dihitung dengan cermat di depan tamu disertai dengan ucapan terima kasih

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		149	Penanganan proses *check in* dan *chek out* khusus.	Penanganan proses *check in* dan *check out* untuk tamu khusus melalui gerai resepsionis. Manajer atau supervisor FO menyambut dengan ramah, mempersilahkan tamu duduk di lobby kemudian menyerahkan kartu registrasi yang harus ditandatangani secara sopan dan santun, kemudian memberikan	Penanganan proses *check in* dan *check out* untuk tamu khusus melalui gerai resepsionis. Petugas penerima tamu atau resepsionis menyambut dengan ramah, mempersilahkan tamu duduk di lobby kemudian menyerahkan kartu registrasi yang harus ditandatangani secara sopan dan santun,	Penanganan proses *check in* dan *check out* untuk tamu khusus melalui gerai resepsionis. Semua permintaan dan kartu registrasi tamu disiapkan dan dipersiapkan terlebih dahulu. Petugas penerima tamu atau resepsionis menyambut dengan ramah, mempersilahkan tamu duduk di lobby	Penanganan proses *check in* dan *check out* untuk tamu khusus tidak dilaksanakan melalui gerai resepsionis akan tetapi melalui *executive lounge*. Semua permintaan dan kartu registrasi tamu disiapkan dan dipersiapkan terlebih dahulu. Petugas penerima tamu atau resepsionis menyambut	Penanganan proses *check in* dan *check out* untuk tamu khusus tidak dilaksanakan melalui gerai resepsionis akan tetapi melalui *executive lounge* atau melalui kamar tamu. Semua permintaan dan kartu registrasi tamu disiapkan dan dipersiapkan terlebih dahulu. Petugas penerima tamu menyambut

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				ucapan terima kasih. Bila *check out*, manajer/supervisor FO akan menjemput ke kamar dan membawa tamu ke lobby, menyelesaikan administrasinya dan mengantar ke kendaraan yang tersedia sambil mengucapkan terima kasih	kemudian memberikan ucapan terima kasih. Bila *check out*, petugas FO akan menjemput ke kamar dan membawa tamu ke lobby, menyelesaikan administrasinya dan mengantar ke kendaraan yang tersedia sambil mengucapkan terima kasih	kemudian menyerahkan kartu registrasi yang harus ditandatangani secara sopan dan santun, kemudian memberikan ucapan terima kasih. Bila *check out*, petugas FO akan menjemput ke kamar dan membawa tamu ke lobby, menyelesaikan administrasinya dan mengantar ke kendaraan yang tersedia	dengan ramah, mempersilahkan tamu duduk di *lounge* kemudian memberikan kartu registrasi yang harus ditandatangani secara sopan dan santun, kemudian memberikan ucapan terima kasih. Bila *check out,* petugas FO akan menjemput tamu ke kamar, mengantar ke kendaraan yang tersedia sambil	dengan ramah, mempersilahkan tamu duduk di *lounge* dan memberikan *welcome drink* kemudian memberikan kartu registrasi yang harus ditandatangani secara sopan dan santun, sesuai dengan prosedur (SOP) dan mengucapkan ucapan terima kasih kepada tamu. Kemudian tamu diantar oleh petugas khusus

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						sambil mengucapkan terima kasih	mengucapkan terima kasih	menuju kamar. Bila *check out* maka petugas khusus akan menjemput tamu ke kamar, kemudian tamu diantar ke kendaraan yang sudah tersedia sambil mengucapkan terima kasih
		150	Pemberian informasi, pesan, pengurusan barang tamu.	Penanganan pemberian informasi, pesan dan pengurusan barang tamu dilaksanakan oleh petugas FO memberikan	Penanganan pemberian informasi, pesan dan pengurusan barang tamu dilaksanakan oleh petugas FO.	Penanganan pemberian informasi, pesan dan pengurusan barang tamu dilaksanakan oleh petugas FO. Dalam	Penanganan pemberian informasi, pesan dan pengurusan barang tamu dilaksanakan oleh petugas *concierge*.	Penanganan pemberian informasi, pesan dan pengurusan barang tamu dilaksanakan oleh petugas *concierge*.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				informasi yang dibutuhkan oleh tamu secara singkat. Pesan: menerima atau menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat. pengaturan barang tamu dilakukan langsung di bawa ke kamar tamu oleh *roomboy* demikian pula pengurusan pada saat tamu akan pulang,barang tamu langsung	memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu secara singkat. Pesan: menerima atau menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat. pengaturan barang tamu dilakukan langsung di bawa ke kamar tamu oleh *bellboy* demikian pula pengurusan pada saat tamu akan pulang,barang	memberikan informasi dilakukan dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel Pesan: menerima atau menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat. pengaturan barang tamu dilakukan secara tertib, langsung di bawa ke kamar tamu oleh bellboy demikian pula pengurusan pada saat tamu	Memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel dan yang ada hubugannya dengan aktivitas pariwisata dalam kota. Pesan: menerima atau menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat. pengaturan barang tamu dilakukan secara tertib, aman, dan	Memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel dan yang ada hubugannya dengan aktivitas pariwisata dalam kota. Pesan: menerima atau menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat. pengaturan barang tamu dilakukan secara tertib, aman, dan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				dibawa ke lobby	tamu langsung dibawa kelobby	akan pulang barang tamu langsung dibawa ke Lobby. Prosedur kerja dilakukan sesuai (SOP)	langsung di bawa ke kamar tamu ole bellboy demikian pula pengurusan pada saat tamu akan pulang,barang langsung dibawa ke lobby. Prosedur kerja dilakukan sesuai (SOP)	langsung di bawa ke kamar tamu oleh petugas Concierge demikian pula pengurusan pada saat tamu akan pulang.barang tamu langsung dibawa ke lobby lalu ke kendaraan tamu. Prosedur kerja dilakukan dengan tahapan sesuai standar hotel: cermat, cepat, tepat dan memberikan kesan adanya

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								jaminan akan mutu pelayanan hotel yang prima (SOP)
		151	Pelayanan saat tamu turun dari kendaraan	Petugas /Satpam dipanggil untuk memberikan pelayanan kepada tamu saat turun dan naik dari kendaraan dilaksanakan dengan cara tertib,	Petugas atau Bellboy dipanggil untukmemberikan pelayanan kepada tamu saat turun dan naik dari kendaraan dilaksanakan dengan cara sopan.	Petugas dalam memberikan pelayanan kepada tamu saat turun dan naik dari kendaraan dilaksanakan dengan cara sopan, tertib, dan aman.	Petugas dalam memberikan pelayanan kepada tamu saat turun dan naik dari kendaraan dilaksanakan dengan cara sopan, tertib, dan aman sesuai dengan SOP yang ada.	Petugas dalam memberikan pelayanan kepada tamu saat turun dan naik dari kendaraan dilaksanakan dengan cara sopan, tertib, dan aman sesuai dengan SOP yang ada, dilaksanakan oleh *Doorman*

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		153	Jasa Pelayanan parkir khusus (*Valet Parking*)	Petugas yang melayani kendaraan tamu cukup ramah/sopan.	Petugas Satpam yang melayani kendaraan tamu sesuai tugasnya denganh sopan.	Petugas biasa berfungsi sebagai Valet, kompeten menangani kendaraan terbatas walaupun siap untuk melayani tamunya dengan ramah.	Petugas Valet parking sopan dan ramah memiliki kompetetsi penanganan beragam kendaraan dan sigap melayani pemilik kendaraan serta memberikan valet tiket.	Dalam memberikan pelayanan jasa parkir khusus / Valet parking, dilaksanakan secara sopan dan ramah tamah, tertib, aman, dan menggunakan tiket valet parking. Petugas dapat memberikan kesan kepada tamu bahwa dirinya kompeten dalam melaksanakan tugas

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		154	Jasa Penyewaan Mobil	Cukup jelas petugas hanya memanggil penyewaan mobil	Cukup jelas; petugas dapat menghubungi perusahaan sewa mobil dan menjelaskan segala sesuatunya kepada tamu	Petugas *Concierge* membantu mencarikan kendaraan yang dapat disewa untuk tamu dan menjelaskan mengenai waktu penggunaan kendaraan serta harganya	Dapat bertindak sebagai agency khusus penyewaan mobil beragam jenis/merk yang dikehendaki tamunya. Memanggilkan supir dengan kendaraan sewa, menangani hal tersebut dengan ramah dan sopan	Petugas memberikan informasi mengenai penyewaan mobil baik dari hotel maupun luar hotel dan menjelaskan jenis, kapasitas serta harga sewa kendaraan. Pemberian jasa penyewaan mobil dilakukan secara tertib administrasi dan memberikan jaminan keamanan bagi tamu

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		155	Jasa pemanggilan taksi	Cukup jelas petugas hanya memanggil taxi.	Petugas Satpam dapat menghubungi perusahaan taxi dan memesan taxi untuk tamu.Bersikap ramah	Petugas *Concierge* membantu mencarikan taxi untuk tamu.Bersikap ramah dan sopan	Petugas car call memberikan pelayanan dengan memanggil taxi yang bekerjasama dengan hotel. Dilakukan dengan sigap dan ramah berpenampilan rapih	Pelayanan pemanggilan taksi dilakukan secara cepat dan tepat, dengan memberikan penjelasan mengenai identitas taksi yang bekerjasama dengan hotel dan mempunyai reputasi baik.Dilakukan oleh petugas car call yang berseragam,berpenampilan baik dan bersikap ramah

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		156	Jasa Panggilan *(Car Call)*	Dilakukan secara verbal dengan cara mencari supir yang diperlukan oleh tamu.	Dilakukan secara verbal melalui telpon ataupun via security setempat; pencatatan manual	Terkoodinir dengan baik; opsi melalui panggilan alat pengeras atau verbal via security.	Terkoodinir rapih, tertib dan berkualitas. Petugascar-call bersikap ramah dan selalu membantu dengan cekatan.	Pelayanan jasa panggilan kendaraan dilaksanakan secara terkoodinir, rapih, tertib dan berkualitas. Petugas car-call bersikap ramah dan selalu membantu dengan cekatan. Peralatan *car-call* lengkap dan berfungsi dengan baik

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		157	Antar jemput tamu (*dispatcher)*	Petugas biasanya pengemudi mobil operasionil hotel yang ditugaskan untuk antar dan jemput tamu	Petugas biasanya pengemudi mobil operasionil hotel yang terlatih, sopan dan ramah ditugaskan untuk mengantar atau menjemput tamu.	Antar jemput tamu di dan ke tempat tujuan berangkat atau kedatangant tamu dilakukan oleh petugas yang ditunjuk.Menguasai pengetahuan dan sikap yang baik.	Memiliki petugas pengantaran dan penjemputan tamu khusus, berseragam, ramah dan berkompeten di bidangnya.	Pelayanan antar jemput tamu dilaksanakan oleh petugas-petugas khusus yang memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang baik serta menggunakan seragam. Pelayanan dilakukan secara cepat, cermat dan tepat sesuai dengan prosedur (SOP)

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		158	Pelayanan *Duty Manager*	Petugas yang berfungsi sebagai *Duty Manager* ditunjuk pada saat dibutuhkan saja.mewakili manajer bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan kepada tamunya dengan sopan- santun, ramah tamah	Petugas yang berfungsi sebagai *Duty Manager* bertugas secara taktis, profesional; Bertanggung jawab sebagai manager in charge memberikan pelayanan dengan sopan-santun, ramah tamah; selalu berkeinginan membantu keperluan tamu.	*Duty Manager* bertugas sebagai manager in charge dan memberikan jawaban atas pertanyaan yang dajukan oleh tamu. Berkpribadian menarik, sopan santun, ramah tamah, keinginan membantu keperluan tamu. Menjawab secara taktis punya pengetahuan yang memadai.	Seorang *duty Manager*mempunyai tugas untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang dajukan oleh tamu. Menjawab secara taktis, profesional; punya keahlian pengetahuan dan perilaku yang baik. Berkpribadian menarik, sopan santun, ramah tamah; keinginan membantu	Seorang *Duty Manager*mempunyai tugas untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang dajukan oleh tamu. Menjawab secara taktis, profesional; punya keahlian pengetahuan dan perilaku yang baik Berkpribadian. menarik, sopan santun, ramah tamah; keinginan membantu

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							keperluan tamu.	keperluan tamu. tersedia log book/komputer dimeja MOD mencantumkan apa saja yang terjadi, ada apa, oleh siapa, dan apakah masalah telah ditangani atau di follow up
		159	Pelayanan *Guest Relation*	Biasanya tugas guest relation diberikan kepadasalah satu staff pipinan hotel yang dianggap cukup berkompeten	Biasanya tugas *guest relation* diberikan kepadasalah satu staff pipinan hotel yang dianggap cukup berkompeten	*Guest relation* berpenampilan menarik dan profesional serta komunikatif; perilaku yang ramah,baik. Tugas utama	*Guest relation* berpenampilan menarik dan profesional serta memiliki keahlian komunikasi, pengetahuan luas dan	*Guest relation* berpenampilan menarik dan profesional serta memiliki keahlian komunikasi, pengetahuan luas perilaku

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				dan komunikatif.	dan komunikatif dan mewakili management.	membantu tamu menjelaskan ten tang seluruh fasilitas hotel dan informasi lainnya yang diperlukan.	ramah. Bertugas membantu tamu, menjelaskan seluruh fasilitas yang ada di hotel dan informasi lainnya yang diperlukan. Serta mewakili management berhubungan dengan pers	yang ramah. Bertugas membantu tamu, menjelaskan seluruh fasilitas yang ada di hotel dan informasi lainnya yang diperlukan. mampu berkomunikasi baik dalam bahasa Inggris. menerima atau menyambut tamu penting pada saat menerima kedatangan serta pada saat tamu meninggalkan hotel

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		160	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan untuk tamu yang berbutuhan khusus serta perlengkapan yang memadai	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan untuk tamu yang berbutuhan khusus serta perlengkapan yang memadai. Berpenampilan cukup baik dan ramah.	Pelayanan diberikan oleh petugas yang menunjukan atensi dan siap membantu kepentingan tamu, agar tamu merasa aman dan nyaman. bersikap ramah tamah dan sigap dalam melaksanakan tugasnya.	Pelayanan diberikan oleh petugas yang menunjukan atensi dan siap membantu kepentingan tamu, agar tamu merasa aman dan nyaman. Petugas profesional bersikap ramah tamah dan sigap dalam melaksanakan tugasnya.Berpenampilan menarik dan berseragam.	Pelayanan diberikan oleh petugas yang menunjukan atensi dan siap membantu kepentingan tamu, agar tamu merasa aman dan nyaman. Petugas mempunyai kompetensi,profesional bersikap ramah tamah dan sigap dalam melaksanakan tugasnya. Berpenampilan menarik dan berseragam

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
33	Tata Graha	161	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan	Petugas housekeeping bersikap ramah berdisiplin dalam melaksanakan tugasnya. peralatan kurang memadai.	Petugas housekeeping bersikap ramah, jujur dan berdisiplin dalam memberikan pelayanan, pemeliharaan kamar tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan. Melaksanakan tugas dengan peralatan cukup.	Petugas housekeeping bersikap ramah, jujur dan berdisiplin dalam memberikan pelayanan, pemeliharaan kamar tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan. Melaksanakan tugas dengan menggunakan acuan SOP. Dengan menggunakan perlengkapan yang memadai.	Petugas housekeeping bersikap ramah, jujur dan berdisiplin dalam memberikan pelayanan, pemeliharaan kamar tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan. Melaksanakan tugas dengan menggunakan acuan SOP. perlengkapan peralatan pembersihan memadai,. hasil pekerjaan rapih, tertib,	Petugas housekeeping bersikap ramah, sopan, jujur dan berdisiplin dalam memberikan pelayanan, pemeliharaan kamar tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan. Melaksanakan tugas dengan menggunakan acuan SOP. perlengkapan peralatan pembersihan dipersiapkan terlebih dahulu

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							bersih dan memuaskan.	sebelum memulai kerja. hasil pekerjaan rapih, tertib, bersih dan memuaskan.Mengasai bahasa asing,minimal bahasa Inggris
		162	Penyiapan Kamar *(Turn down services)*	Mempersiapkan *turn-down bed* apabila diperlukan tamu.	Mempersiapkan *turn-down bed*sesuai dengan kebijakan hotel	*Set up* kegiatan turn-down bed secara baik dan sesuai SOP, tempat tidur dipersiapkan untuk tamu tidur	Mempersiapkan perlegkapan kamar tamu untuk turn-down bed. Mempersiapkan kamar dengan baik dan melengkapi peralatan yang kurang,dilaksanakan pada sore hari dan sesuai SOP	Mempersiapkan kamar tamu untuk turn-down service dengan mengganti serta membersihkan perlengkapan kamar yang perlu diganti dan membersihkan yang kotor. khusus untuk

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								tempat tidur dipersiapkan untuk tamu yang akan tidur, pelaksanaan pelayanan dilakukan pada sore hari dan sesuai dengan SOP
		163	Pelayanan Tamu Penting (VIP *treatment)*	Pelayanan tamu penting *(VIP Treatment)* dilaksanakan pada saat kedatangan, berada di hotel maupun meninggalkan hotel. Pemilik /pimpinan	Pelayanan tamu penting *(VIP Treatment)* dilaksanakan pada saat kedatangan, berada di hotel maupun meninggalkan hotel. Petugas yang	Pelayanan tamu penting *(VIP Treatment)* dilaksanakan pada saat kedatangan, berada di hotel maupun meninggalkan hotel. Petugas yang	Pelayanan tamu penting *(VIP Treatment)* dilaksanakan pada saat kedatangan, berada di hotel maupun meninggalkan hotel. Petugas yang	Pelayanan tamu penting *(VIP Treatment)* dilaksanakan pada saat kedatangan, berada di hotel maupun meninggalkan hotel. Petugas yang

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				memberikan perhatian secara khusus untuk kenyamanan tamunya.	memberikan pelayanan untuk tamu penting adalah adalah Dept.Head. Pemberian fasilitas diberikan secara khusus.Pimpinan memberikan perhatian khusus.	memberikan pelayanan untuk tamu penting adalah petugas yang profesional, dan berperilaku yang baik. Jenis kamar, hidangan makanan dan minuman diberikan secara khusus. Manajemen hotel memberikan perhatian khusus atas tamu VIP	memberikan pelayanan untuk tamu penting adalah petugas yang profesional, dan berperilaku yang baik. Jenis kamar, hidangan makanan dan minuman diberikan secara khusus.Kebera daan tamu VIP diinformasikan kebagian yang dianggap perlu untuk diberikan pelayanan secara khusus.	memberikan pelayanan untuk tamu penting adalah petugas yang profesional, dan berperilaku yang baik. Jenis kamar, hidangan makanan dan minuman diberikan secara khusus dan jenis yang terbaik. Selama tamu di hotel pengamanan dilaksanakan selama 24jam secara ketat dan tepat. keberadaan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							Manajemen hotel memberikan perhatian khusus atas tamu VIP	tamu VIP diinformasikan ke seluruh bagian untuk diberikan pelayanan secara khusus. Manajemen hotel memberikan perhatian khusus atas tamu VIP dan PUREL dari waktu kewaktu memonitor keberadaan tamu VIP

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		164	Pelayanan butler *(Butler service)*	Dilaksanakan sebagai service yang bersifat privacy; usaha memberikan pelayanan kepada tamu yang dianggap sangat penting	Dilaksanakan sebagai service yang bersifat privacy; usaha memberikan nilai tambah dan kekhususan bagi para tamu yang dianggap istimewa (VVIP); Semua kebutuhan tamu dilakukan petugas pada saat dibutuhkan	Dilaksanakan sebagai service yang bersifat privacy; usaha memberikan nilai tambah dan kekhususan bagi para tamu yang dianggap istimewa (VVIP); Semua kebutuhan tamu dilayani oleh petugas pada saat dibutuhkan dan mengacu padai SOP	Dilaksanakan sebagai service yang bersifat privacy; diberikan bagi para tamu yang dianggap istimewa (VVIP); Semua kebutuhan/ keperluan tamu dilayani oleh petugas khusus, 18 jam terus menerus. kegiatan pelayanan mengacu pada SOP	Dilaksanakan sebagai service yang bersifat privacy; usaha memberikan nilai tambah dan kekhususan bagi para tamu yang dianggap istimewa (VVIP); Semua kebutuhan / keperluan tamu dilayani oleh petugas khusus, 24 jam terus menerus. kegiatan pelayanan mengikuti standard service yang telah dilaksanakan sesuai SOP

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
34	Binatu	165	Pelayanan cuci dan setrika baju tamu	Petugas segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian, mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai. hotel tanpa ada kerusakan/ kehilangan/ kekurangan atas jumlah jenis fisik pakaian tamu. Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang	Petugas segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian, mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel tanpa ada kerusakan/ kehilangan/ kekurangan atas jumlah jenis fisik pakaian tamu. Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai	Petugas segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian, mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel tanpa ada kerusakan/ kehilangan/ kekurangan atas jumlah jenis fisik pakaian tamu, melaksanakan permintaan tamu sesuai dengan jenis	Petugas pengantar cucian tamu hotel berpenampilan rapih bersih dan cermat dalam melakukan pelayanan, petugas segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian, mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel tanpa ada	Petugas pengantar cucian tamu hotel berpenampilan rapih bersih dan cermat dalam melakukan pelayanan baik saat mengambil cucian kotor maupun mengantar cucian bersih kepada tamu, petugas segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian, mengembalikan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				lazim berlaku. Tidak melayani pelayanan cepat/ekspres	dengan peraturan yang lazim berlaku	cucian. Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku. Pelayanan cepat/express atau biasa dilaksanakan secara cermat dan tepat	kerusakan/ kehilangan/ kekurangan atas jumlah jenis fisik pakaian tamu, Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku. Pelayanan cepat/express atau biasa dilaksanakan secara cermat dan tepat	cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel tanpa ada kerusakan/ kehilangan/ kekurangan atas jumlah jenis fisik pakaian tamu, melaksanakan permintaan tamu sesuai dengan jenis cucian terutama dry cleaning. Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								dengan peraturan yang lazim berlaku. Pelayanan cepat/express atau biasa dilaksanakan secara cermat dan tepat. Laundry List disi oleh tamu dan dicheck oleh petugas
35	Makan dan Minum	166	Pelayanan Penerimaan Tamu *(Greeters*)	Petugas restoran menerima tamu dan mengarahkan tamu ketempat duduk.	Petugas restoran memberikan salam dengan, ramah tamah, sopan, sambil mengarahkan tamu ketempat duduk.	Petugas restoran/ greeters berpenampilan menarik dengan seragam bersih dan rapih, ramah tamah, sopan,	Petugas restoran/ greeters berpenampilan menarik dengan seragam bersih dan rapih, ramah tamah, sopan, serta	Petugas restoran/greeters berpenampilan menarik dengan seragam bersih dan rapih, ramah tamah, sopan, serta

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						Memberikan salam dan mengarahkan ke tempat duduk. mengucapkan salam dan terima kasih kepada tamu saat meninggalkan restoran	paham akan arti pelayanan di restoran (profesional) memberikan salam dan mengarahkan ke tempat duduk. Serta mengucapkan salam dan terima kasih kepada tamu saat meninggalkan restoran	paham akan arti pelayanan di restoran (profesional) memberikan salam dan mengarahkan ke tempat duduk baik yang sudah dipesan maupun yang belum dipesan serta mengucapkan salam dan terima kasih kepada tamu saat meninggalkan restoran

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		167	Pelayanan Penyajian Makanan dan Minuman	Pelayanan diberikan secara sederhana sesuai dengan kemampuan petugas,tetapi tetap ditujukan untuk memuaskan tamu	Pelayanan diberikan dengan cara sopan dan ramah. Pelayanan diberikan dengan lancar dan sesuai SOP. Pelayanan dilakukan dengan peralatan terbatas jenisnya	Pelayanan diberikan dengan penuh atensi dan mampu berkomunikasi dengan tamu berkesan menyenangkan, dalam pelaksanaan pelayanan selalu mengacu pada prosedur kerja yang telah ditetapkan (SOP). peralatan dan perlengkapan penyajian disesuaikan dengan standar perusahaan	Pelayanan diberikan dengan penuh atensi dan mampu berkomunikasi dengan tamu berkesan menyenangkan, hal ini selalu dilakukan saat tamu datang, saat proses pelayanan hidangan, dan saat tamu meninggalkan restoran, dalam pelaksanaan pelayanan selalu mengacu pada prosedur kerja yang telah	Pelayanan diberikan dengan penuh atensi dan mampu berkomunikasi dengan tamu berkesan menyenangkan, hal ini selalu dilakukan saat tamu datang, saat proses pelayanan hidangan, dan saat tamu meninggalkan restoran, dalam pelaksanaan pelayanan selalu mengacu pada prosedur kerja yang telah

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							ditetapkan (SOP). pergantian peralatan dan perlengkapan penyajian disesuaikan dengan jenis makanan yang dipesan	ditetapkan (SOP). Pergantian peralatan dan perlengkapan penyajian disesuaikan dengan jenis makanan yang dipesan.Penyajian makanan dilaksanakan oleh petugas yang trampil,memahami tentang pelayanan dan semua jenis makanan yang terdapat dalam menu serta bersikap ramah dan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								sopan santun. Menguasai bahasa Inggris dengan baik
		168	Pelayanan Penerimaan Pembayaran	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan cepat dan dikembalikan bersama dengan uang kembalian tamu.	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dikembalikan bersama dengan kelebihan uang tamu bila ada,sambil mengucapkan terima kasih.	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu setelah ditandatangani tamu diambil kembali sambil mengucapkan terima kasih.Menemba likan uang tamu apabila membayar tunai dan ada	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dgn sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dipersiapkan terlebih dahulu dan diberikan kepada tamu dengan sopan dengan menggunakan bill tray dimana posisi bill tamu terbalik	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat & cermat. Bill tamu dipersiapkan ter- lebih dahulu dan diberikan kepada tamu dengan sopan dengan menggunakan *bill tray* dimana posisi bill tamu

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						sisa untuk dikembalikan. Mengucapkan terim kasih.	Setelah ditandatangani mengucapkan terima kasih lalu dibawa kekasir. Bila ada kembalian dikembalikan kepada tamu.	terbalik. Petugas menunggu sampai tamu menandatangani atau membayar secara tunai. engambil kembali bill tamu sambil mengucapkan terima kasih dan mengembalikan sisa uang tamu bila ada.
		169	Pelayanan untuk tamu dengan keterbatasan fisik, anak-	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan	Pelayanan diberikan secara khusus untuk tamu dengan	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan / keterbatasan	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan / keterbatasan	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan / keterbatasan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
			anak dan lanjut usia	perusahaan.	keterbatasan pisik,anak-anak dan orang tua dengan peralatan sederhana dan pelayanan yang sopan dan ramah.	fisik tamu, anak-anak dan lanjut usia Pelayanan diberikan secara, profesional. Bagi anak-anak sesuai dengan usianya diberikan perlengkapan kursi yang dibutuhkan. bagi lanjut usia diberikan kemudahan untuk menikmati hidangan	fisik tamu, anak-anak dan lanjut usia menggunakan peralatan perlengkapan yang sesuai. Pelayanan diberikan dengan, sopan, profesional, Bagi anak-anak sesuai dengan usianya diberikan perlengkapan kursi yang dibutuhkan. bagi lanjut usia diberikan kemudahan untuk menikmati	fisik tamu, anak-anak dan lanjut usia menggunakan peralatan perlengkapan yang sesuai. Pelayanan diberikan dengan penuh atensi, sopan, profesional, untuk memenuhi kepuasan tamu. Bagi anak-anak sesuai dengan usianya diberikan perlengkapan kursi yang dibutuhkan.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							hidangan	bagi lanjut usia diberikan kemudahan untuk menikmati hidangan
36	Speciality Restaurant	170	Pelayanan Penerimaan Tamu	Petugas restoran menerima tamu dan mengarahkan tamu ketempat duduk.	Petugas restoranmemberikan salam dengan, ramah tamah, sopan, sambil mengarahkan tamu ketempat duduk.	Petugas restoran/greeters berpenampilan menarik dengan seragam bersih dan rapih, ramah tamah, sopan, Memberikan salam dan mengarahkan ke tempat duduk. mengucapkan	Petugas restoran/greeters berpenampilan menarik dengan seragam bersih dan rapih, ramah tamah, sopan, serta paham akan arti pelayanan di restoran (profesional) memberikan salam dan	Petugas restoran/*greeters* berpenampilan menarik dengan seragam yang sesuai dengan tema restoran, bersih dan rapih, ramah tamah, sopan, serta paham akan arti pelayanan di restoran

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						salam dan terima kasih kepada tamu saat meninggalkan restoran	mengarahkan ke tempat duduk. Serta mengucapkan salam dan terima kasih kepada tamu saat meninggalkan restoran	(profesional) memberikan salam dan mengarahkan ke tempat duduk baik yang sudah dipesan maupun yang belum dipesan. Tamu merasakan kesan yang berbeda pada saat datang dan meninggalkan restoran, petugas mengucapkan salam dan terima kasih kepada tamu saat meninggalkan restoran

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		171	Pelayanan Penyajian makanan dan minuman sesuai Tema	Pelayanan diberikan secara sederhana sesuai dengan kemampuan petugas, tetapi tetap ditujukan untuk memuaskan tamu	Pelayanan diberikan dengan cara sopan dan ramah. Pelayanan diberikan dengan lancar dan sesuai SOP.Pelayanan dilakukan dengan peralatan terbatas jenisnya	Pelayanan diberikan dengan penuh atensi dan mampu berkomunikasi dengan tamu berkesan menyenangkan, dalam pelaksanaan pelayanan selalu mengacu pada prosedur kerja yang telah ditetapkan (SOP). peralatan dan perlengkapan penyajian disesuaikan dengan standar perusahaan	Pelayanan diberikan dengan penuh atensi dan mampu berkomunikasi dengan tamu berkesan menyenangkan, hal ini selalu dilakukan saat tamu datang, saat proses pelayanan hidangan, dan saat tamu meninggalkan restoran, dalam pelaksanaan pelayanan selalu mengacu pada prosedur kerja yang telah	Pelayanan diberikan dengan penuh atensi dan mampu berkomunikasi dengan tamu berkesan menyenangkan, hal ini selalu dilakukan saat tamu datang, saat proses pelayanan hidangan, dan saat tamu meninggalkan restoran, dalam pelaksanaan pelayanan selalu mengacu pada prosedur kerja yang telah

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							ditetapkan (SOP). pergantian peralatan dan perlengkapan penyajian disesuaikan dengan jenis makanan yang dipesan	ditetapkan (SOP). Petugas mampu menjelaskan dan memberikan saran mengenai jenis makanan yang terdapat dalam daftar makanan dan sesuai dengan selera tamu. peralatan dan perlengkapan penyajian disesuaikan dengan jenis makanan yang dipesan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		172	Pelayanan penerimaan pembayaran	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan cepat dan dikembalikan bersama dengan uang kembalian tamu.	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dikembalikan bersama dengan kelebihan uang tamu bila ada,sambil mengucapkan terima kasih.	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu setelah ditandatangani tamu diambil kembali sambil mengucapkan terima kasih. Mengembalikan uang tamu apabila membayar tunai dan ada sisa untuk dikembalikan. Mengucapkan terim kasih	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dipersiapkan terlebih dahulu dan diberikan kepada tamu dengan sopan dengan menggunakan bill tray dimana posisi bill tamu terbalik. Setelah ditandatangani mengucapkan terima kasih lalu dibawa	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dipersiapkan terlebih dahulu dan diberikan kepada tamu dengan sopan dengan menggunakan bill tray dimana posisi bill tamu terbalik.Petugas menunggu sampai tamu menandatangani atau membayar

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							kekasir. Bila ada kembalian dikembalikan kepada tamu	secara tunai. Mengambil kembali bill tamu sambil mengucapkan terima kasih dan mengembalikan sisa uang tamu bila ada
		173	Jenis makanan dan minuman sesuai tema restoran	cukup jelas	cukup jelas	cukup jelas	cukup jelas	cukup jelas
		174	Pelayanan untuk tamu dengan keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan.	Pelayanan diberikan secara khusus untuk tamu dengan keterbatasan pisik,anak-anak dan orang	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan / keterbatasan fisik tamu, anak-anak dan lanjut usia	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan / keterbatasan fisik tamu, anak-anak dan lanjut usia	Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan / keterbatasan fisik tamu, anak-anak dan lanjut usia menggunakan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					tua dengan peralatan sederhana dan pelayanan yang sopan dan ramah.	Pelayanan diberikan secara, profesional,. Bagi anak-anak sesuai dengan usianya diberikan perlengkapan kursi yang dibutuhkan. bagi lanjut usia diberikan kemudahan untuk menikmati hidangan	menggunakan peralatan perlengkapan yang sesuai. Pelayanan diberikan dengan, sopan, profesional, Bagi anak-anak sesuai dengan usianya diberikan perlengkapan kursi yang dibutuhkan. bagi lanjut usia diberikan kemudahan untuk menikmati hidangan	peralatan perlengkapan yang sesuai. Pelayanan diberikan dengan penuh atensi, sopan, profesional, untuk memenuhi kepuasan tamu. Bagi anak-anak sesuai dengan usianya diberikan perlengkapan kursi yang dibutuhkan. bagi lanjut usia diberikan kemudahan untuk menikmati hidangan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
37	Room Service	175	Pelayanan pemesanan makanan dan minuman dari kamar	Pemesanan makanan dan minuman dilakukan melalui telepon kereceptionis dicatat dan diberikan kepetugas restoran untuk disiapkan dan diantar ketamunya	Pemesanan makanan dan minuman dilakukan melalui telepon,petugas restoran akan mencatat makanan dan minuman yang diinginkan tamu lalu mngantar makanan tersebut kekamar tamu	Pemesanan makanan dan minuman dilakukan melalui telepon, order taker selalu melayani pesanan tamu dengan nada suara yang jelas, tegas, tutur kata sopan dan menyebut nama tamunya. Menerima setiap pesanan dengan cermat. Dalam menjelaskan kepada tamunya selalu dengan ramah	Pemesanan makanan dan minuman dilakukan melalui telepon, order taker selalu melayani pesanan tamu dengan nada suara yang jelas, tegas, tutur kata sopan dan menyebut nama tamunya. Menerima setiap pesanan dan mengulang kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu, nomor	Pemesanan makanan dan minuman dilakukan melalui telepon, order taker selalu melayani pesanan tamu dengan nada suara yang jelas, tegas, selalu menjelaskan dan memberikan saran menu dengan baik (*suggestive selling*), tutur kata sopan dan menyebut nama tamunya. Menerima

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						dan sopan serta siap membantu apa yang dibutuhkan tamunya	kamar, dan pesanan. Dalam menjelaskan kepada tamunya selalu dengan ramah dan sopan	setiap pesanan dan mengulang kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu, nomor kamar, dan pesanan. Dalam menjelaskan kepada tamunya selalu dengan ramah dan sopan serta siap membantu apa yang dibutuhkan tamunya. Sesuai dengan SOP

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		176	Pelayanan penyajian makanan minuman ke kamar	Pramusaji mengantar pesanan kekamar dengan sopan dan kembali dengan membawa uang kembalian dari tamu	Pramusaji mengantar pesanan kekamar segera setelah pesanan selesai dipersiapkan dengan cara sopan dan ramah.Pesanan harus sesuai dengan jenis makanan yang dipesan.Bill tamu dibawa kembali setelah ditandatangani.	Pramusaji mengantar pesanan kekamar tamu dengan cara yang sopan dan ramah. Menyajikan pesanan yang diminta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan. Menyajikan makanan dan minuman dimejai. Makanan yang disajikan harus sesuai dengan jenis makanan yang dipesan. Pengambilan	Pramusaji mengantar pesanan ke kamar tamu selalu bersikap cermat, tepat, dan mengikuti prosedur pelayanan. Menyajikan pesanan yang diminta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan. Menyajikan makanan dan minuman ditempat yang dikehendaki tamu dan segera meninggalkan	Pramusaji dengan perlengkapan dan pesanan membawa ke kamar tamu.Selalu bersikap cermat, tepat, dan mengikuti prosedur pelayanan. Menyajikan pesanan yang diminta tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan. Menyajikan makanan dan minuman ditempat yang dikehendaki

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						perlengkapan dan peralatan yang sudah digunakan segera diambil setelah selesai digunakan.	kamar setelah bill ditandatangani. Makanan yang disajikan harus sesuai dengan jenis makanan yang dipesan, perlengkapan dan peralatan penyajian makanan disesuaikan dengan jenis makanan yang dipesan. pengambilan perlengkapan dan peralatan yang sudah digunakan segera diambil setelah selesai	tamu dan segera meninggalkan kamar setelah bill tamu ditandatangani serta mengucapkan salam dan terima kasih.i. Makanan yang disajikan harus sesuai dengan jenis makanan yang dipesan, makanan panas disajikan panas, makanan dingin disajikan dingin. perlengkapan dan peralatan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							digunakan	penyajian makanan disesuaikan dengan jenis makanan yang dipesan. pengambilan perlengkapan dan peralatan yang sudah digunakan segera diambil setelah selesai digunakan.Perlenkapan dan peralatan penyajian lengkap

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		177	Pelayanan penerimaan pembayaran	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan cepat dan dikembalikan bersama dengan uang kembalian tamu	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dikembalikan bersama dengan kelebihan uang tamu bila ada,sambil mengucapkan terima kasih	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu setelah ditandatangani tamu diambil kembali sambil mengucapkan terima kasih. Mengembalikan uang tamu apabila membayar tunai dan ada sisa untuk dikembalikan. Mengucapkan terim kasih	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dipersiapkan terlebih dahulu dan diberikan kepada tamu dengan sopan dengan menggunakan bill tray dimana posisi bill tamu terbalik	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat sesaat setelah makanan disajikan. Bill tamu dipersiapkan terlebih dahulu dan diberikan kepada tamu dengan sopan dengan menggunakan bill tray dimana posisi bill tamu terbalik. pembayaran dapat

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								dilaksanakan secara tunai atau melalui front office kasir. Setelah ditandatngani tamu, memberi salam dan ucapan terima kasih kemudian membawa bill ke kasir
38	Public Bar	178	Pelayanan pemesanan minuman	Pemesanan minuman dilakukan oleh pramusaji,dengan mencatatnya dan diberikan kepada bartender	Pemesanan minuman dilakukan oleh pramusaji minuman, mencatat pesanan dan membawa ke	Pemesanan minuman dilakukan oleh pramusaji minuman (pramubar) mencatat pesanan.	Pemesanan minuman dilakukan oleh pramusaji minuman (pramubar) dan dicatat dalam beverage order.	Pemesanan minuman dilakukan oleh pramusaji minuman (pramubar) dan dicatat dalam beverage order.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					Bartender. Melaksanakan kegiatan secara profesional	pramusaji minuman melaksanakan kegiatannya secara profesional dan ramah tamah	pramusaji minuman akan mengulang kembali jenis minuman yang dipesan. pramusaji minuman melaksanakan kegiatannya dengan penuh atensi dan profesional dan ramah tamah. Membawa catatan ke Bartender	pramusaji minuman memberikan informasi lengkap tentang jenis minuman yang tersedia.pramusaji minuman akan mengulang kembali jenis minuman yang dipesan. pramusaji minuman melaksanakan kegiatannya dengan penuh atensi dan profesional dan ramah tamah.Memberi

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								kan daftar pesanan ke Bartender
		179	Pelayanan penyajian minuman	Pramusaji menyajikan minuman dengan menggunakan perlengkapan dan peralatan terbatas dan meletakan minuman dimeja tamu.	Pramusaji menyajikan minuman dengan menggunakan perlengkapan dan peralatan yang tersedia dan meletakkan minuman dimeja tamu.	Pramusaji menyajikan minuman dengan menggunakan perlengkapan dan peralatan sesuai dengan jenis minuman yang dipesan. Minuman diletakan di meja tamu	Pramusaji menyajikan minuman dengan menggunakan perlengkapan dan peralatan sesuai dengan jenis minuman yang dipesan. Minuman diletakan di meja tamu yang memesan. Dilaksanakan dengan sopan dan profesional	Pramusaji menyajikan minuman dengan menggunakan perlengkapan dan peralatan sesuai dengan jenis minuman yang dipesan. Minuman diletakan di meja tamu yang memesan sambil menyebutkan nama minumannya. Melakukan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								pelayanan dengan mengacu kepada SOP. Bersikap ramah dan profesional
		180	Pelayanan Penerimaan Pembayaran	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan cepat dan dikembalikan bersama dengan uang kembalian tamu.	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dikembalikan bersama dengan kelebihan uang tamu bila ada, sambil mengucapkan	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu setelah ditandatangani tamu diambil kembali sambil mengucapkan terima kasih.Menemba likan uang	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dipersiap kan terlebih dahulu dan diberikan kepada tamu dengan sopan dengan menggunakan	Permintaan pembayaran tamu dilaksanakan dengan sopan, cepat, tepat dan cermat. Bill tamu dipersiapkan terlebih dahulu dan diberikan kepada tamu dengan sopan dengan menggunakan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					terima kasih.	tamu apabila membayar tunai dan ada sisa untuk dikembalikan. Mengucapkan terim kasih.	bill tray dimana posisi bill tamu terbalik. Setelah ditanda tangani dibawa kekasir. Apabila membayar tunai dibawa kembali ketamu sambil membawa uang kembalian dan mengucap kan terima kasih	bill tray dimana posisi bill tamu terbalik untuk ditandatangani / dibayar melalui tunai sambil mengucapkan terima kasih
39	Ruang Rapat	181	Pelayanan Penyelenggaran rapat	Pemesanan bisa dilakukan melalui telepon. Penerimaan pesanan dilaksanakan secara ramah kemudian	Pemesanan bisa dilakukan melalui telepon. Penerimaan pesanan dilaksanakan secara ramah, jelas, tepat	Pemesanan bisa dilakukan melalui telepon, faks, online melalui internet. Penerimaan pesanan	Pemesanan bisa dilakukan melalui telepon, faks, online melalui internet. Penerimaan pesanan	Pemesanan bisa dilakukan melalui telepon, faks, online melalui internet. Pene-rimaan pesanan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				dicatat dan persiapan dan pelaksanaan dilakukan oleh petugas yang ditunjuk.	sambil menjelaskan jenis paket yang tersdia beserta harga dan fasilitas yang tersedia. Petugas akan menanyakan nama penanggung jawab, jumlah orang, serta cara pembayaran. Petugas akan menyampaikan surat konfirmasi yang akan	dilaksanakan secara ramah, jelas, tepat sambil menjelaskan jenis paket yang tersedia beserta harga dan fasilitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan. Petugas akan menanyakan nama penanggung jawab, jumlah orang, dan paket yang dipilih, serta cara pembayaran. Petugas akan	dilaksanakan secara ramah, jelas, tepat sambil menjelaskan jenis paket yang tersedia beserta harga dan fasilitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan. Petugas akan menanyakan nama penanggung jawab, jumlah orang, dan paket yang dipilih, serta cara pembayaran. Petugas akan	dilaksanakan se- cara ramah, jelas, tepat sambil men-jelaskan jenis pa- ket yang tersdia beserta harga dan fasilitas yang ter- sedia sesuai dengan kebutuhan. Petugas akan me-nanyakan nama penanggung jawab, jumlah orang,

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						menyampaikan surat konfirmasi yang akan ditandatangani oleh pemesan dan dikembalikan segera. Persiapan dan pelaksanaan penyelengga raan rapat dilaksanakan oleh bagian yang berkaitan	menyampaikan surat konfirmasi yang akan ditandatangani oleh pemesan dan dikembalikan segera sesuai limit waktu. Semua persiapan dan pelaksanaan akan dilakukan oleh bagian/dept yang berkaitan	ukuran ruang, jenis makan yang diinginkan, dan paket yang dipilih, serta cara pembayaran. Petugas akan menyampaikan surat konfirmasi yang akan ditandatangani oleh pemesan dan dikembalikan segera sesuai limit waktu. Pesanan penyelengga raan rapat (BEO),

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								didistribusikan ke bagian-bagian yang berkaitan dengan penyelenggaraan rapat. Pelaksanaan persiapan penyelenggaraan rapat dilaksanakan oleh F&B dept sesuai dengan prosedur yang mencakup penataan ruangan, penyajian makan dan minuman serta audio visual yang

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								dibutuhkan
40	Ruang Perjamuan	182	Pelayanan Penyelenggaran Perjamuan	Pemesanan pelayanan penyelenggaraan perjamuan dilakukan secara langsung oleh pemesan melalui FO Dept. Petugas menjanyakan mengenai jenis perjamuan Petugas mencatat nama penanggung jawab, perusahaan,	Pemesanan pelayanan penyelenggaraan perjamuan dilakukan secara langsung oleh pemesan melalui FB Dept. Petugas menjanyakan mengenai jenis perjamuan Petugas mencatat nama penanggung jawab, perusahaan,	Pemesanan pelayanan penyelenggaraan perjamuan dilakukan secara langsung oleh pemesan melalui marketing/banquet dept. Petugas akan menanyakan detail kebutuhan tamu untuk penyelenggaraan perjamuan.	Pemesanan pelayanan penyelenggaraan perjamuan dilakukan secara langsung oleh pemesan melalui marketing/ banquet dept. Petugas akan menanyakan detail kebutuhan tamu untuk penyelenggaraan perjamuan.	Pemesanan pelayanan penyelenggaraan perjamuan dilakukan secara langsung oleh pemesan melalui marketing/banquet dept. Petugas akan menanyakan detail kebutuhan tamu untuk penyelenggaraan perjamuan.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				jumlah orang, dekorasinya, jenis makanandan dan cara pembayaran. ditutup dengan kesepakatan dalam bentuk penandatangan berkas dan pembayaran uang muka dari pihak tamu. Konfirmasi pelaksanaan penyelenggara an sesuai dengan limit waktu. Bagian lainnya mempersiapkan penyelenggara	jumlah orang, dekorasinya, jenis makanandan dan cara pembayaran. ditutup dengan kesepakatan dalam bentuk penandatangan berkas dan pembayaran uang muka dari pihak tamu. Konfirmasi pelaksanaan penyelenggara an sesuai dengan limit waktu. Bagian FB mempersiapkan penyelenggara	Petugas menjanyakan mengenai jenis perjamuan Petugas mencatat nama penanggung jawab, perusahaan, jumlah orang, ukuran ruang dan dekorasinya, jenis makanandan cara pembayaran. ditutup dengan kesepakatan dalam bentuk penandatangan berkas dan pembayaran	Petugas menjelaskan seluruh paket yang tersedia, mencakup harga, jenis makanan dan minuman, ruangan, dekorasi, perlengkapan dan peralatan serta kebutuhan lainnya yang dibutuhkan. Petugas mencatat nama penanggung jawab, perusahaan, jumlah orang, ukuran	Petugas menjelaskan seluruh paket yang tersedia, mencakup harga, jenis makanan dan minuman, ruangan, dekorasi, perlengkapan dan peralatan serta kebutuhan lainnya yang dibutuhkan Petugas menanyakan nama penanggung jawab, perusahaan, jumlah orang,

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				an perjamuan.Bagian Keuangan akan menyiapkan bill tamu untuk dilakukan pembayaran	an perjamuan dan dibantu oleh bagian /dept lainnya yang terkait dengan kegiatan perjamuan.Bagian Keuangan akan menyiapkan bill tamu untuk dilakukan pembayaran	uang muka dari pihak tamu. Konfirmasi pelaksanaan penyelenggaraan sesuai dengan limit waktu. Bagian *marketing/Banquet* memberitahukan ke bagian yang berkaitan dengan penyelenggaraan perjamuan. Bagian F&B menyiapkan makanan dan minuman serta menyajikannya di ruang yang digunakan dan	ruang dan dekorasinya, jenis makanan dan cara pembayaran. ditutup dengan kesepakatan dalam bentuk penandatangan berkas dan pembayaran uang muka dari pihak tamu. Konfirmasi pelaksanaan penyelenggaraan sesuai dengan limit waktu. Bagian *marketing/ Banquet* membuat BEO dan mendistri	ukuran ruang dan dekorasinya, jenis makanan. yang diinginkan dan cara pembayaran. ditutup dengan kesepakatan dalam bentukpenandatangan berkas dan pembayaran uang muka dari pihak tamu. Konfirmasi pelaksanaan penyelenggaraan sesuai dengan limit waktu. Bagian marketing/Ban

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						menunjuk petugas yang akan melaksanakan. House keeping dept akan menyiapkan perlengkapan dan mendekorasi ruangan. Enginering menyiapkan *power supply* dan penataan pencahayaan yang memenuhi standar keamanan. *Accounting dept* menyiapkan *invoice* pelunasan	busikannya ke bagian yang berkaitan dengan penyelenggaraan perjamuan. Bagian F&B menyiapkan makanan dan minuman serta menyajikannya di ruang yang digunakan dan menunjuk petugas yang akan melaksanakan. House keeping dept akan menyiapkan perlengkapan dan mendekorasi	quet membuat BEO dan mendistribusikannya ke bagian yang berkaitan dengan penyelenggaraan perjamuan. Bagian F&B menyiapkan makanan dan minuman serta menyajikannya di ruang yang digunakan dan menunjuk petugas banquet yang akan melaksanakan. House keeping dept akan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						pembayaran petugas yang melaksanakan perjamuan berpenampilan baik, ramah tamah dan profesional.	ruangan. Enginering menyiapkan *power supply* dan penataan pencahayaan yang memenuhi standar keamanan. Accounting dept menyiapkan *invoice* pelunasan pembayaran petugas yang melaksana kan perjamuan berpenam pilan baik, ramah tamah dan professional	menyiapkan perlengkapan dan dekorasi ruangan petugas Banquet akan menyiapkan dan mendekorasi ruangan. Enginering menyiapkan power supply dan penataan pencahayaan yang memenuhi standar keamanan. Accounting dept menyiapkan invoice pelunasan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								pembayaran. petugas yang melaksanakan perjamuan berpenampilan baik, ramah tamah dan profesional
41	Pusat layanan bisnis (business center)	183	Pelayanan Bisnis perkantoran	Tidak disediakan petugas khusus untuk memberikan pelayanan bisnis.Pelayanan yang dilakukan mencakup penyediaan hanya photocopy dan fax.	Petugas pelayanan bisnis dilakukan oleh bagian FO memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sesuai dengankebutuhan tamu.Pelayanan yang dilakukan mencakup penyediaan,prin	Petugas pelayanan bisnis berpenampilan menarik dan profesional, beretika dan berprilaku yang baik, serta memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan	Petugas pelayanan bisnis berpenampilan menarik dan profesional, beretika dan berprilaku yang baik, serta memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan	Petugas pelayanan bisnis berpenampilan menarik dan profesional, beretika dan berprilaku yang baik, serta memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					ter, photocopy, fax	tamu.Pelayanan yang dilakukan mencakup penyediaan photocopy, fax, printer	tamu.Pelayanan yang dilakukan mencakup penyediaan printer, photocopy, fax, internet serta kesekretariatan	tamu. Pelayanan yang dilakukan mencakup penyediaan translatorescort ,sekretaris,printer,photocopy,fax,internet serta kesekretariatan
42	Olah Raga. Rekreasi dan Kebugaran	184	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi, kebugaran	Penampilan staf bagian.Hk yang ditugaskan untuk menangani pelayanan sarana olahraga, rekreasi dan kebugaran. Berprilaku baik dan sopan.	Penampilan staf bagian.Hk yang ditugaskan untuk menangani pelayanan sarana olahraga, rekreasi dan kebugaran. Sesuai dengan aktivitasnya	Penampilan staf bagian.Hk yang ditugaskan untuk menangani pelayanan sarana olahraga, rekreasi dan kebugaran. Sesuai dengan aktivitasnya	Penampilan staf bagian.HK. yang ditugaskan dan mampu melayani tamu dalam hal yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan dan kesehatan.	Penampilan staf bagian.HK/khusus sesuai dengan aktivitasnya dan secara utuh mampu melayani tamu secara profesional tepat dan cermat serta

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					harus mampu melayani tamu dalam hal yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan dan kesehatan tamu. Berprilaku baik dan sopan.	harus mampu melayani tamu dalam hal yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan dan kesehatan tamu dalam menangani tugas ini sikap prilaku harus terjaga dengan baik yang memberikan kesan menyenangkan	Menerapkan tatacara yang ditetapkan demi menjamin kemanan, kenyamanan dan keselamatan tamu. dalam menangani tugas ini sikap prilaku harus terjaga dengan baik yang memberikan kesan menyenangkan	kompeten.Menerapkan tatacara yang ditetapkan demi menjamin kemanan, kenyamanan dan keselamatan tamu. dalam menangani tugas ini sikap prilaku harus terjaga dengan baik yang memberikan kesan menyenangkan dan menggunakan atau mengacu pada SOP

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
43	Keamanan	185	Pelayanan Keamanan	Pelayanan keamanan tamu dilakukan oleh petugas keamanan yang selalu memberikan kesan kuat, dan tegas.Menggunakan seragam sesuai ketentuan dan melaksanakan tugasnya dengan baik.	Pelayanan keamanan tamu dilakukan oleh petugas keamanan yang selalu memberikan kesan kuat,dan tegas. Petugas menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan. Petugas yang berada di luar khusus diarea parkir, diperlukan konsentrasi, petugas keamanan mempunyai kemampuan dalam	Pelayanan keamanan tamu dilakukan oleh petugas keamanan yang selalu memberikan kesan kuat, tegas, dan secara konsisten menjaga keramahtamahan, sopan, berkomunikasi dengan jelas. Petugas menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan. Petugas yang berada di luar	Pelayanan keamanan tamu dilakukan oleh petugas keamanan yang selalu memberikan kesan kuat, tegas, namun bersikap lugas dan secara konsisten menjaga keramahtamahan, sopan, berkomunikasi dengan jelas. Petugas menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang ditentukan bagi	Pelayanan keamanan tamu dilakukan oleh petugas keamanan yang selalu memberikan kesan kuat, tegas, namun bersikap lugas dan secara konsisten menjaga keramahtamahan, sopan, berkomunikasi dengan jelas. Petugas menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang ditentukan bagi

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					menangani masalah keamanan. Dalam melaksanakan pelayanan, petugas ke-amanan bersikap ramah dan profesional.	khusus diarea parkir, diperlukan konsentrasi, petugas keamanan mempunyai kemampuan dalam menangani masalah keamanan. Dalam melaksanakan pelayanan, petugas keamanan dapat menimbulkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama berada	yang bertugas di dalam maupun diluar bangunan hotel. Petugas yang berada di luar khusus diarea parkir, diperlukan konsentrasi. petugas keamanan mempunyai kemampuan dalam menangani masalah keamanan yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan kepada tamu. Dalam	yang bertugas di dalam maupun diluar bangunan hotel. Petugas yang berada di luar khusus diarea parkir, diperlukan konsentrasi konsolidasi dengan petugas yang berada di dalam *(intern*). petugas keamanan mempunyai kemampuan dalam menangani masalah keamanan yang terjadi tanpa

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						di hotel.	melaksanakan pelayanan, petugas keamanan menimbulkan rasa aman dan tamu dan tidak merasa diawasi selama berada di hotel	menimbulkan gangguan kepada tamu. Dalam melaksanakan pelayanan, petugas keamanan dapat menimbulkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama berada di hotel
44	Kesehatan	186	Pelayanan Kesehatan Tamu	Pelayanan kesehatan tamu dilakukan oleh petugas yang dipanggil pada saat dibutuhkan.	Pelayanan kesehatan tamu dilakukan oleh petugas yang sewaktu-waktu dapat dipanggil untuk	Pelayanan kesehatan tamu dilakukan oleh petugas yang dipanggil untuk melyani kesehatan tamu	Pelayanan kesehatan tamu dilakukan oleh petugas khusus dengan bertindak cepat dan tepat,	Pelayanan kesehatan tamu dilakukan oleh petugas khusus menggunakan seragam dan dapat bertindak

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					kepentingan tamu. Mempunyai kompetensi dibidang kesehatan.	pada hari-hari tertentu saja. Petugas yang melaksanakan pelayanan kesehatan mempunyai kompetensi dibidang kesehatan. Perlengkapan dan peralatan tidak disediakan oleh hotel	ramah, pandai berkomunikasi serta dilakukan secara profesional. Petugas yang melaksanakan pelayanan kesehatan mempunyai kompetensi dibidang kesehatan. Berada dihotel hanya pada hari-hari tertentu saja. Perlengkapan dan peralatan kesehatan disediakan	cepat dan tepat, ramah, pandai berkomunikasi serta dilakukan secara profesional. Petugas yang melaksanakan pelayanan kesehatan mempunyai kompetensi dibidang kesehatan. Perlengkapan dan peralatan kesehatan tersedia dengan lengkap dan mempunyai ruang khusus (klinik)

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							hotel dan cukup memadai	
45	Jam Operasional	187	Waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional	Cukup jelas	Cukup jelas	Cukup jelas	Cukup jelas	Cukup jelas
ASPEK PENGELOLAAN								
46	Organisasi	188	Struktur Organisasi	Struktur organisasi berskala kecil dan sangat sederhana, terbatas pada level manajer (pemilik) dan pelaksana, terdokumentasi .Bagan struktur ditempatkan di Area Pimpinan	Struktur organisasi fungsional/Jabatan berskala kecil terbatas di level manajer, dan seksi terdokumentasi . Bagan struktur ditempatkan di Area Pimpinan	Struktur organisasi fungsional/jabatan yang berskala sedang lengkap dengan eselon dan posisi Manager, Departemen dan seksi, terdokumentasi dalam satu arsip dengan dokumen	Struktur organisasi Fungsional/Jabatanyang berskala besar lengkap dengan eselon dan posisi Executive, Departemen dan Seksi terdokumentasi dalam satu arsip dengan	Struktur organisasi Fungsional/Jabatan yang berskala besar lengkap dengan eselon dan posisi Executive, Divisi,Departemen dan Seksi,terdokumentasi dalam satu folder.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						manajemen lainnya. Bagan struktur ditempatkan ditempat yang strategis. Misalnya di Area Karyawan	dokumen manajemen lainnya. Bagan struktur ditempatkan ditempat yang strategis. Misalnya di Area Karyawan	Bagan struktur ditempatkan ditempat yang strategis. Misalnya di Area Karyawan
		189	Uraian tugas setiap jabatan	Uraian tugas disusun secara tertulis, sangat sederhana dan mudah dipahami karyawan	Uraian tugas disusun secara tertulis dan sederhana, mudah dipahami karyawan dan tidak tumpang tindih pada setiap unit kerja	Uraian tugas disusun secara tertulis, mudah dipahami karyawan dan tidak tumpang tindih pada setiap unit kerja. Uraian tugas mencerminkan tugas-tugas yang diemban	Uraian tugas disusun secara tertulis dan terinci, mudah dipahami karyawan dan tidak tumpang tindih pada setiap unit kerja. Uraian tugas mencerminkan tugas-tugas	Uraian tugas disusun secara tertulis dan terinci, mudah dipahami karyawan dan tidak tumpang tindih pada setiap unit kerja. Uraian tugas mencerminkan tugas-tugas

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						pada posisi tersebut/ sesuai spesifikasi pekerjaan	yang diemban pada posisi terse-but / sesuai spes-ifikasi pekerjaan	yang diemban pada posisi tersebut/ sesuai spesifikasi pekerjaan serta menggambar kan tanggung jawab terhadap apa, siapa, dan kepada siapa
		190	SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)	Tersedia petunjuk pelaksanaan kerja hotel (manual) sederhana, tertulis dan tidak lengkap, Terdokumenta si dan disimpan diruang	Tersedia petunjuk pelaksanaan kerja hotel (manual) sederhana, tertulis dalam bahasa Indonesia, Terdokumenta si dan disimpan	Tersedia petunjuk pelaksanaan kerja hotel (manual) tertulis dalam bahasa Indonesia Ter dokumentasi dalam bentuk hardcopy,	Tersedia petunjuk pelaksanaan kerja hotel (manual) tertulis dalam bahasa Indonesia selalu ada revisi tertulis sesuai dengan	Tersedia petunjuk pelaksanaan kerja hotel (manual) tertulis dalam bahasa Inggris dan Indonesia selalu ada revisi tertulis sesuai dengan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				pimpinan	di ruang pimpinan.	disimpan di Department Head dan HRD	perkemba ngan. Terdokumenta si dalam bentuk hardcopy, disimpan di Department Head dan HRD	perkembangan. Terdokumenta si dalam bentuk soft dan hardcopy, disimpan di Department Head dan HRD
		191	Peraturan Karyawan/ PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan yang berlaku	Peraturan perusahaan secara tertulis, dalam bentuk peraturan karyawan/ House Rule	Peraturan perusahaan secara tertulis ditanda tangani oleh pimpinan hotel dan disahkan oleh Instansi berwenang setempat	Peraturan perusahaan atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB) secara tertulis ditanda tangani oleh pimpinan hotel dan disahkan oleh Instansi berwenang setempat, isi peraturan memuat :	Peraturan perusahaan atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB) secara tertulis dalam bentuk buku yang ditanda tangani oleh pimpinan hotel dan disahkan oleh Instansi berwenang setempat, isi	Peraturan perusahaan atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB) secara tertulis dalam bentuk buku yang ditanda tangani oleh pimpinan hotel dan disahkan oleh Instansi berwenang setempat, isi

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						1) Hakdan kewajiban pengusaha 2) Hak dan kewajiban pekerja 3) Syarat kerja 4) Tata tertib perusahaan 5) Jangka waktu berlakunya peraturan perusahaan.	peraturan memuat : 1) Hak dan kewajiban pengusaha 2) Hak dan kewajiban pekerja 3) Syarat kerja 4) Tata tertib perusahaan 5) Jangka waktu berlakunya peraturan perusahaan. Peraturan bersifat up to date selalu ada revisi tertulis sesuai tuntutan perkembangan.	peraturan memuat : 1) Hak dan kewajiban pengusaha 2) Hak dan kewajiban pekerja 3) Syarat kerja 4) Tata tertib perusahaan Jangka waktu berlakunya peraturan perusahaan. Peraturan bersifat up to date selalu ada revisi tertulis sesuai tuntutan perkembangan.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								Tersedia mediakomunikasi antara pimpinan dan karyawan
		192	Kebijakan Oganisasi	Kebijakan Organisasi hotel mencakup kebijakan perusahaan, keuangan (Pengeluaran, penerimaan, penggunaan dan pelaporan)	Kebijakan Organisasi hotel mencakup semua kebijakan perusahaan, keuangan (pengeluaran, penerimaan, penggunaan dan pelaporan); SDM (rekrutment, pemberhentian, mutasi dll)	Kebijakan Organisasi hotel mencakup semua kebijakan perusahaan antara lain; Keuangan (pengeluaran, penerimaan, penggunaan dan pelaporan); SDM (rekrutment, pemberhentian, mutasi dll);	Kebijakan Organisasi hotel mencakup semua kebijakan perusahaan antara lain; keuangan (pengeluaran,penerimaan, penggunaan dan pelaporan); SDM (rekrutment, pemberhentian, mutasi dll);	Kebijakan Organisasi hotel mencakup semua kebijakan perusahaan antara lain; keuangan (pengeluaran, penerimaan, penggunaan dan pelaporan); SDM (rekrutment,pemberhentian, mutasi dll); aset

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						Pemasaran (diskon)	Pemasaran (struktur harga, diskon, kerjasama pihak ketiga)	(pembelian, pemeliharaan; penggunaan dan pelepasan),pemasaran (struktur harga, diskon, kerjasama pihak ketiga)
47	Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	193	Program Keselamatan, Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang	Hotel memiliki program K3, namun belum dilaksakan	Hotel melaksanakan beberapa kegiatan yang terdapat dalam program sistem manajemen K3 seperti pelatihan K3	Hotel memiliki sistem manajemen K3 sesuai peraturan perundangan yang berlaku namun hanya terbatas pada beberapa unsur, yaitu: a. Pembanguna	Hotel memiliki sistem manajemen K3 sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan bisa menunjukkan dokumen hasil audit dari lembaga	Hotel memiliki sistem manajemen K3 sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan bisa menunjukkan dokumen hasil audit dari lembaga

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						n dan pemeliharaan komitmen b. Strategi pendokumentasian c. Peninjauan ulang desain dan kontrak.	independen lebih dari tiga tahun	independen minimal 1 kali dalam tiga tahun
		194	Sistem penanggulangan kebakaran	Hotel hanya melaksanakan pelatihan penanggulangan kebakaran	Hotel memiiliki sistem penanggulangan kebakaran yang mencakup Pelatihan prosedur penanggulangan kebakaran dengan peralatan yang terbatas	Hotel memiiliki sistem penanggulangan kebakaran yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, prosedur penanganan, regu penanggulangan kebakaran,	Hotel memiiliki sistem penanggulangan kebakaran yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, manual dan prosedur penanganan, regu penanggulangan kebakaran	Hotel memiiliki sistem penanggulangan kebakaran yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, manual dan prosedur penanganan, regu penanggulangan kebakaran beserta jadwal

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						dan peralatan yang terbatas	beserta jadwal piketnya, memiliki peralatan yang cukup lengkap	piketnya, memiliki peralatan yang lengkap meliputi: *Breathing apparatus, Helmet, Safety shoes, Baju anti api, Car mantel, Handglove.* Memiliki Audit internal penanggu langan kebakaran
		195	Manajemen tanggap darurat	Memiliki program tanggap darurat secara sederhana	Memiliki program tanggap darurat dengan melibatkan seluruh	Manajemen tanggap darurat dibuat secara lengkap dengan struktur organisasi,	Manajemen tanggap darurat dibuat secara lengkap dengan struktur organisasi,	Manajemen tanggap darurat dibuat secara lengkap dengan struktur organisasi,

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					pimpinan hotel	uraian tugas dan SOP	uraian tugas danSOP. Hotel melakukan pelatihan tanggap darurat	uraian tugas danSOP. Hotel melakukan pelatihan tanggap darurat secara periodik bekerja sama dengan instansi terkait
		196	Pelaksanaan sanitasi, hygiene dan lingkungan	Hotel melaksanakan sanitasi, higyne dan lingkungan	Hotel melaksanakan pemeliharaan sanitasi, higyne dan lingkungan terbatas hanya pada program *general cleaning* di bagian dapur	Hotel memiliki sistem pemeliharaan sanitasi, higyne dan lingkunganyang dibuat dalam bentuk program pencegahan dan pemberantasan Vektor, program	Hotel memiliki manajemen pemeliharaan sanitasi, higyne dan lingkungan dibuat dalam bentuk program lengkap meliputi pencegahan dan pemberantasan Vektor,	Hotel memiliki manajemen pemeliharaan sanitasi, higyne dan lingkungan dibuat dalam bentuk program lengkap meliputi pencegahan dan pemberantasan Vektor,

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						general cleaning di bagian dapur	program *general cleaning* dengan menggunakan bahan yang ramah lingkungan, yang dilaksanakan secara rutin	program *general cleaning* dengan menggunakan bahan yang ramah lingkungan, yang dilaksanakan secara rutin dan menghasilkan lingkungan yang bersih dan sehat serta ada evaluasi terhadap pelaksanaan nya

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		197	Program Pemeriksan Kesehatan Karyawan	Tidak tersedia program pemeriksaan kesehatan karyawan secara tertulis Pemeriksaan kesehatan Karyawan hanya dilakukan pada saat karyawan sakit.	Pemeriksaan kesehatan karyawan tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Tersedia program pemeriksaan kesehatan karyawan secara tertulis : 1) Penjadualan tidak rutin 2) Ada rencana terhadap tindak lanjut dari program tersebut namun kurang dilaksanakan dengan baik, pemeriksaan kesehatan karyawan (termasuk karyawan	Tersedia program pemeriksaan kesehatan karyawan secara tertulis: 1) Penjadualan tidak rutin, dilaksanakan tercermin dari bukti hasil pemeriksaan. 2) Ada rencana terhadap tindak lanjut dari program tersebut dan dilaksanakan dengan baik, program antara lain:	Tersedia program pemeriksaan kesehatan karyawan secara tertulis: 1) ada penjadualan rutin dan dilaksanakan sesuai dengan program tercermin dari bukti hasil pemeriksaan. 2) Ada rencana terhadap tindak lanjut dari program tersebut dan dilaksanakan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						penjamah makanan) tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	pemeriksaan kesehatan secara rutin minimal 1 tahun sekali bagi sebagian besar karyawan 3) pemeriksaan kesehatan karyawan penjamah makanan minimal setiap 6 bulan sekali (*rectal swab*)	dengan baik, program antara lain: peme-riksaan kese-hatan secara rutin minimal 1 tahun sekali bagi seluruh karyawan 3) pemeriksaan kesehatan karyawan penjamah makanan minimal setiap 6 bulan sekali (*rectal swab*)

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		198	Memiliki Manajemen Penjaminan mutu	Hotel memiliki program penjaminan mutu, tidak terdokumentasi	Hotel memiliki program penjaminan mutu, terbatas hanya pada pengembangan beberapa produk namun tidak terdokumentasi	Hotel melaksanakan penjaminan mutu mencakup pengembangan produk, dan evaluasi terhadap mutu produk dan pelayanan.	Hotel memiliki Manajemen penjaminan mutu secara rinci terdokumentasi yang mencakup: Inovasi dan pengembangan produk, sistem monitoring/evaluasi terhadap mutu produk dan pelayanan	Hotel memiliki Manajemen penjaminan mutu secara rinci terdokumentasi yang mencakup: audit internal, inovasi dan pengembangan, sistem monitoring/evaluasi terhadap mutu produk dan pelayanan yang berbasis kepada ISO
		199	Memiliki sistem informasi hotel	Hotel memiliki Sistem informasi yang dibuat secara manual.	Hotel memiliki sistem informasi yang sederhana, menggunakan	Hotel memiliki sistem informasi dalam bentuk computerized	Hotel memiliki sistem informasi dalam bentuk *computerized*	Hotel memiliki sistem informasi dalam bentuk *computerized*

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
					sistem computerrized namun hanya terkoneksi pada *front of the house*	system yang belum terkoneksi antara front of the house dengan back the house, namun tetap dapat memberikan informasi dan kemudahan reservasi bagi tamu. Pemeliharaan sistem informasi dilakukan mandiri.	*system* yang terkoneksi pada *back of the house* dan *front of the house,* mudah diakses bagi kepentingan perusahaan antara lain: dengan *head office*, antar departemen, mitra kerja, termasuk informasi dan kemudahan reservasi bagi tamu. Sistem informasi terjamin pemeliharaan nya melalui	*system* yang sudah terhubung melalui jaringan teknologi informasi, mudah diakses bagi kepentingan perusahaan dengan *head office*, antar departemen, mitra kerja, termasuk informasi dan kemudahan reservasi bagi tamu. Sistem informasi terjamin pemeliharaan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							vendor terpercaya	nya melalui *vendor* terpercaya.
		200	Rencana usaha.	Rencana usaha dibuat dengan sangat sederhana.	Rencana usaha dibuat dalam bentuk sederhana, hanya memuat program dan strategi pencapaian usaha. Terdoku mentasi.	Rencana usaha dibuat mengacu pada visi, misi yang mencakup baik dalam bentuk rencana jangka pendek, menengah, dan jangka panjang. Memuat tujuan, sasaran utama, dan strategi pencapaian usaha. Terdoku mentasi dengan file manajemen lainnya.	Rencana usaha dibuat secara menyeluruh dan komprehensif mengacu pada visi, misi yang mencakup baik dalam bentuk rencana jangka pendek, menengah, dan jangka panjang. Setiap unit memiliki mission statement, tujuan, sasaran utama, dan strategi	Rencana usaha dibuat secara menyeluruh dan komprehensif mengacu pada visi, misi yang mencakup baik dalam bentuk rencana jangka pendek, menengah, dan jangka panjang. Setiap unit memiliki mission statement, tujuan, sasaran utama, dan strategi

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							pencapaian usaha. Isi rencana usaha meliputi analisis tentang pengelolaan usaha, keadaan fisik bangunan, karyawan, produk, Terdokumentasi lengkap dalam satu folder khusus Rencana usaha	pencapaian usaha. Isi rencana usaha meliputi analisis tentang pengelolaan usaha, keadaan fisik bangunan, karyawan, produk, sumber permodalan, informasi tentang jalannya usaha, posisi pasar, rincian profit, neraca perusahaan, proyeksi aliran kas untuk 2 tahun yang akan datang. Terdoku

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								mentasi lengkap dalam satu folder khusus Rencana Usaha
		201	Program pengembangan produk	Pengembangan produk dibuat secara sederhana Tidak terdokumentasi	Program pengembangan produk dibuat secara sederhana untuk terbatas hanya untuk produk dan jasa pelayanan tertentu. Terdoku mentasi	Program pengembangan produk dibuat untuk beberapa jenis produk dan jasa pelayanan yang memuat periode pengembangan, biaya dan penanggung jawab. Terdoku mentasi	Program pengembangan produk dibuat untuk beberapa jenis produk dan jasa pelayanan utama secara terinci yang memuat periode,penang gung jawab, biaya serta penilaian. Terencana dan terdoku mentasi	Program pengembangan produk dibuat secara komprehensif dan rinci untuk semua jenis produk dan jasa pelayanan, yang memuat: Periode pengembangan, Penanggung jawab, Biaya serta Penilaian. Terencana dan Terdoku mentasi

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
48	Program Kemitraan	202	Kemitraan dengan usaha mikro, kecil & koperasi	Program Kemitraan dengan Usaha Mikro,Kecil danKoperasi hanya dalam bentuk pembelian beberapa bahan atau produk keperluan hotel saja	Program Kemitraan dengan Usaha Mikro,Kecil dan Koperasi hanya dalam bentuk pengadaan dan pembelian bahan untuk keperluan hotel atau menyediakan sebagian kecil area hotel untuk usaha.	Program Kemitraan dengan Usaha Mikro, Kecil danKoperasi dilaksanakan dalam bentuk pengadaan dan pembelian bahan untuk keperluan hotel dengan timbalan bantuan pembinaan usahamisalnya: Pengembangan produk, Penyediaan sebagian kecil area hotel untuk usaha dan	Program Kemitraan dengan Usaha Mikro Kecil dan Koperasi dilaksanakan dalam bentuk pengadaan dan pembelian bahan untuk keperluan hotel, dengan timbalan bantuan pembinaan usaha misalnya:bantuan pendidikan dan pelatihan, pembelianbibit, Penyediaan Ruang usaha, pengembangan	Program Kemitraan dengan Usaha Mikro Kecil danKoperasi dilaksanakan dalam bentuk pengadaan dan pembelian bahan untuk keperluan hotel dengan timbalan bantuan pembinaan usaha.misalnya bantuan pendidikan dan pelatihan,pembeliaan bibit, Penyediaan Ruang usaha,Pengemb

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
						bantuan Lainnya	produk dan bantuan lainnya. Upaya menjalin kerjasama dilakukan dalam berbagai bentuk antara lain bantuan pengembangan SDM dan Tehnologi, bantuan pengembangan manajemen usaha, akses pemasaran, bantuan permodalan dan pengembangan organisasi. Pola kemitraan	angan produk dan bantuan lainnya. Upaya menjalin kerjasama dilakukan dalam berbagai bentuk antara lain bantuan pengembangan SDM dan tehnologi, bantuan pengembangan manajemen usaha, akses pemasaran, bantuan permodalan dan pengembangan organisasi. Pola kemitraan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
							dilakukan secara terencana dan terprogram	dilakukan secara terencana dan terprogram dengan sasaran berbagi usaha. antara lain; bantuan opersional operation dan marketing termasuk pengelolaan dana bagi usaha sejenis atau sektor/usaha kecil menengah disekitarnya yang terkait dengan produk, misalnyapertanian/peternakan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
								/perkebunan/pengrajin/pelaku kesenian. membantu peningkatan kualitas tenaga kerja usaha sejenis
		203	Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR)	Memiliki Program CSR namun belum diimplementasikan	Memiliki program CSR terbatas hanya pada lingkungan setempat namun belum diimplementasikan secara optimal	Memiliki program CSRdalam bentuk pemberian bantuan perbaikan lingkungan dankesehatan masyarakat	Memiliki program CSR yang terencana dan lengkap dalam bentuk pemberian bantuan yang konkret seperti perbaikan lingkungan dan kesehatan masyarakat	Memiliki program CSR yang terencana dan lengkap dalam bentuk pemberian bantuan yang konkret seperti bantuan pendidikan, perbaikan lingkungan dan kesehatan masyarakat serta bantuan sosial lainnya

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
49	Program Pemeliharaan dan Perbaikan Peralatan	204	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan hotel	Dilaksanakan sesuai kebutuhan saja	Dilaksanakan tidak terprogram untuk dalam bentuk perbaikan, pergantian perlengkapan dan peralatan tertentu. Terdokumentasi	Dilaksanakan tidak terprogram dalam bentuk perbaikan gedung dan beberapa perlengkapan dan peralatan. Terdokumentasi	Dilaksanakan secara terprogram dalam bentuk perbaikan, renovasi dan pergantian untuk beberapa perlengkapan dan peralatan diaudit dan terdokumentasi	Dilaksanakan secara terprogram dalam bentuk perbaikan, perawatan, renovasi dan pergantian untuk seluruh perlengkapan dan peralatan, diaudit dan terdokumentasi, dilaksanakan secara periodik
50	Sumber Daya Manusia (SDM)	205	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan	Melaksanakan Sertifikasi kompetensi bekerjasama dengan LSP untuk	Melaksanakan Sertifikasi kompetensi bekerjasama dengan LSP untuk beberapa	Melaksanakan Sertifikasi kompetensi bekerjasama dengan LSP untuk beberapa	Melaksanakan Sertifikasi kompetensi bekerjasama dengan LSP secara	Melaksanakan Sertifikasi kompetensi bekerjasama dengan LSP secara

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
				departemen HK. Hotel memiliki 50% karyawan yang bersertifikat kompetensi dari jumlah karyawan	departemen seperti FO dan HK. Hotel memiliki 50% karyawan yang bersertifikat kompetensi dari jumlah karyawan	departemen seperti FO, HK dan FBS. Hotel memiliki 50% karyawan yang bersertifikat kompetensi dari jumlah karyawan.	terprogram untuk beberapa departemen, seperti FO, HK, FBS dan Kitchen. Hotel memiliki 50% karyawan yang bersertifikat kompetensi dari jumlah karyawan	terprogram dan periodik untuk seluruh departemen dan eselon. Hotel memiliki minimum 50% karyawan yang bersertifikat kompetensi dari jumlah karyawan
		206	Karyawan mampu berbahasa asing,minimal bahasa Inggris	20% dari jumlah Karyawan mampu berkomunikasi dalam bahasa iInggris khususnya percakapan sehari - hari	30% dari jumlah Karyawan mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris khususnya percakapan sehari-hari	40% dari jumlah Karyawan mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris dengan lancar	50% dari jumlah Karyawan mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris dengan lancar, aktif serta memahami apa yang diperbincangkan	75% dari jumlah Karyawan mampu berkomunikasi dalam bahasa inggris dengan lancar, aktif serta memahami apa yang diperbincangkan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		207	Melaksanakan pogram pengembangan SDM	Pengembangan SDM dilaksanakan terbatas untuk karyawan tertentu dan tidak terjadwal	Pengembangan SDM dilaksanakan mencakup Pelatihan dan Pengembangan Karir sesuai dengan kebutuhan/kebijakkan manajemen	Program pengembangan SDM dibuat dan dilaksanakan utuk sebagian karyawan meliputi: Pendidikan dan Pelatihan Pengembangan Karir	Program pengembangan SDM dibuat secara Komperhensif dan terencana untuk sebagian karyawan yang pelaksanaan nya mencakup Pendidikan dan Pelatihan, *Job Training, Cross Training*, Pengembanga Karir dan Pemberian Penghargaan.	Program pengembangan SDM dibuat secara Komperhensif dan terencana untuk seluruh karyawan yang pelaksanaan nya mencakup Pendidikan dan Pelatihan, *Job Training, Cross Training,* Pengembangan Karir dan Pemberian Penghargaan.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 KURANG	2 CUKUP BAIK	3 BAIK	4 SANGAT BAIK	5 TERBAIK
		208	Melaksanakan program penilaian kerja SDM	Penilaian Kinerja SDM tidak terprogram dan hanya dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan manajemen	Penilaian Kinerja SDM dilaksanakan hanya untuk beberapalevel posisisaja dan tidak terencana.	Penilaian Kinerja SDM dilaksanakan untuk beberapa level posisi saja.	Penilaian Kinerja SDM dilaku-kanmelalui personal audit atau *performance evaluation* dan dilak-sanakan secara komprehensif dan periodik untuk sebagian besar karyawan	Penilaian Kinerja SDM dilakukanmelalui personal audit atau performance evaluation dan dilaksanakan secara komprehensif dan periodik untuk seluruh karyawan

B. METODE PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL BINTANG

JUMLAH SUB UNSUR	BOBOT	RENTANG NILAI	INTERVAL	KELAS HOTEL
104				
208				
	2	208 – 292	20	1
	3	312 – 500	20	2
	5	520 – 708	20	3
	7	728 – 916	20	4
	9	≥ 936	20	5

Keterangan :

1. Penilaian Hotel Bintang dilakukan dengan cara menentukan:
   a. subunsur;
   b. bobot
   c. rentang nilai; dan
   d. interval.

2. Sub unsur yang dimaksud pada angka 1 huruf a, terdiri atas 208 sub unsur yang merupakan bagian dari aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.

3. Dari sejumlah 208 sub unsur sebagaimana dimaksud pada angka 2 ditetapkan sebesar 104 sub unsur sebagai bilangan pengali dengan bobot untuk menentukan nilai minimal pada setiap kelas hotel bintang.

4. Bobot sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf b ditetapkan:
   a. bintang satu dengan bobot 2;
   b. bintang dua dengan bobot 3;
   c. bintang tiga dengan bobot 5;
   d. bintang empat dengan bobot 7; dan
   e. bintang lima dengan bobot 9.

5. Bobot sebagaimana dimaksud pada angka 4 digunakan sebagai bilangan pengali dengan sub unsur untuk menentukan nilai minimal pada rentang nilai setiap kelas hotel bintang.

6. Rentang nilai sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf c meliputi:
   a. ≥ 936 untuk kelas hotel bintang 5
   b. 728 – 916 untuk kelas hotel bintang 4
   c. 520 – 708 untuk kelas hotel bintang 3
   d. 312 – 500 untuk kelas hotel bintang 2
   e. 208 – 292 untuk kelas hotel bintang 1

7. Interval yang dimaksud pada angka 1 huruf d ditetapkan sebesar 20 poin sebagai interval rentang nilai pada setiap kelas hotel bintang.

8. Dalam rangka melakukan penilaian terhadap penggolongan kelas hotel bintang, setiap sub unsur diberi nilai 1–5, sesuai dengan kualitasnya dan kondisinya, yaitu:
   a. 5 = terbaik
   b. 4 = sangat baik
   c. 3 = baik
   d. 2 = cukup baik
   e. 1 = kurang.

9. Total nilai sub unsur untuk seluruh aspek standar hotel yang merupakan penjumlahan dari total nilai sub unsur untuk aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan digunakan untuk menentukan penggolongan kelas hotel sesuai dengan rentang nilai sebagaimana dimaksud pada angka 6.

10. Hotel yang belum mencapai nilai minimal yang ditentukan untuk golongan kelas hotelnya diharuskan untuk memperbaiki dan/atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan.

11. Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 10, hotel tidak melaksanakan perbaikan, maka digolongkan ke dalam kelas hotel bintang yang lebih rendah.

12. Perbaikan dan/atau pemenuhan kekurangan sebagaimana dimaksud pada angka 10 dituangkan dalam surat pernyataan yang dibuat dan ditandatangani oleh pemilik/pimpinan hotel.

III. PANDUAN DAN METODE PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL NONBINTANG

A. PANDUAN PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL NONBINTANG

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
ASPEK PRODUK						
1.	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel dengan papan nama dan fasilitas parkir	Bangunan cukup kuat, atap tidak bocor dinding nampak kurang terpelihara, lantai kualitas cukup, perawatan terkesan kurang diperhatikan, pertukaran udara dan intensitas penerangan pada beberapa area tertentu kurang memenuhi persyaratan. Papan nama hotel dengan tulisan yang cukup dan terpasang ditempat yang kurang strategis. Tempat parkir hanya untuk 1	Bangunan cukup kokoh terawat dengan baik, atap tidak bocor dinding cukup bersih, lantai cukup baik dan bersih, ventilasi dan penerangan cukup baik namun ada beberapa ruang yang kurang baik intensitas penerangannya. Papan nama hotel dengan tulisan yang cukup dan terpasang di area hotel saja. Tempat parkir cukup bersih dan hanya cukup untuk	Bangunan kokoh terawat dengan baik, atap tidak bocor, dinding bersih terawat, lantai terbuat dari bahan yang kuat, tidak licin dan mudah dibersihkan. Ventilasi dapat menjamin pertukaran udara dengan baik. Sarana pencahayaan dan intensitas sesuai dengan fungsinya. Tersedia papan nama hotel dengan tulisan yang jelas dan dipasang ditempat

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
				atau 2 mobil saja, tidak ada rambu-rambu dan kebersihan halaman parkir kurang diperhatikan.	beberapa mobil, tidak ada rambu.	yang mudah dilihat baik didalam area hotel atau dijalan raya yang akan menuju kelokasi hotel, tersedia tempat parkir yang bersih dan terawat. Ada rambu keluar masuk kendaraan dilengkapi penerangan yang memadai. Lantai tidak diaspal, sehingga dapat menyerap air hujan.
2.	Area Penerima Tamu	2	Tersedia area penerima tamu dengan perlengkapannya dan sirkulasi udara dan	Area cukup bersih dilengkapi kursi sofa yang dapat menampung tamu dengan jumlah sangat	Ruangan cukup bersih, dilengkapi meja kursi satu set dengan kualitas sedang, sirkulasi	Ruangan penerima tamu bersih dilengkapi dengan meja kursi lebih dari satu set dengan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
			pencahayaan yang baik.	terbatas. Sirkulasi udara dan penerangan cukup, area ini bergabung atau menjadi satu dengan fasilitas lainnya, misalnya dengan ruang makan dan minum.	udara dan penerang-an cukup.	kualitas cukup baik, sirkulasi udara yang baik, penerangan baik sesuai dengan ketentuan (150 lux).
		3	Gerai (counter) atau meja kursi.	Gerai atau meja kursi kualitas sangat sederhana sebagai tempat untuk melayani tamu.	Gerai atau meja kursi kualitas sederhana terlihat cukup terawatt dan berfungsi sebagai tempat untuk melayani tamu.	Gerai atau meja kursi walaupun design sederhana namun terbuat dari bahan yang cukup bermutu, dan berfungsi sebagai tempat untuk melayani tamu.
		4	Tersedia sertifikat Hotel Nonbintang yang terlihat dengan jelas oleh tamu.	Sertifikat Hotel Nonbintang dengan bingkai sederhana dipasang ditempat	Sertifikat Hotel Nonbintang dengan kualitas bingkai cukup baik dipasang	Sertifikat Hotel Nonbintang dengan kualitas bingkai yang baik dipasang

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
				yang mudah dilihat oleh tamu hotel.	ditempat yang mudah dilihat oleh tamu hotel.	ditempat yang mudah dilihat oleh tamu.
3.	Toilet Umum	5	Toilet Pria dan Wanita terpisah.	Toilet ada satu buah.Ruangan terkesan sederhana dan kurang terawat. Perlengkapan antara lain ember, gayung, kran air dan wc. penerangan kurang.	Toilet terdiri atas dua buah tetapi tidak diberi tanda untuk Pria/ Wanita. Ruangan cukup bersih, air berjalan lancar. Perlengkapan berkualitas sedang. Penerangan dan ventilasi cukup	Toilet pria dan wanita terpisah dengan tanda yang jelas. Ruangan bersih terawat, tidak bau. Air berjalan lancar. Perlengkapan berkualitas baik. Tersedia sabun. Penerangan dan ventilasi baik.
		6	*Urinoir* beserta *washlet* (khusus untuk toilet pria)	*Urinoir* beserta *washlet* terlihat sudah usang kurang terawat.	*Urinoir* beserta *washlet*kondisi cukup bersih tersedia air yang cukup hanya ada sebuah *urinoir*.	*Urinoir* beserta *washlet* kondisi bersih dan terawat (seperti baru), tersedia air yang cukup. Apabila lebih dari sebuah urinoir masing masing diberi pembatas.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
		7	Tersedia Tempat sampah	Tempat sampah tidak ada tutup dan tidak dilapis kantong plastik, kondisi kurang terawat.	Tempat sampah tidak ada tutup, kondisi cukup baik didalamnya dilapis kantong plastik tersedia di toilet umum pria dan toilet umum wanita.	Tempat sampah tertutup, didalamnya dilapis kantong plastik kondisi baik dan terawat tersedia di toilet umum pria dan toilet umum wanita.
4.	Kamar Tidur Tamu	8	Tersedia kamar tidur dengan kelengkapannya.	Kamar tidur kondisi ruang kurang begitu terawat perlengkapan yang tersedia kualitas sangat sederhana.	Kamar tidur cukup bersih, bebas dari gangguan serangga dan tikus, dilengkapi meja kursi, kaca rias, rak koper atau lemari dalam kondisi cukup terawat.	Kamar selalu dalam keadaan bersih, bebas dari gangguan serangga dan tikus. Dilengkapi meja kursi, kaca rias dan rak koper atau lemari dalam kondisi terawat dengan baik.
		9	Tersedia Sirkulasi dan Pencahayaan.	Tata udara cukup, dilengkapi ventilasi dan tersedia penerangan yang	Tata Udara cukup baik, tidak berbau, tidak berdebu dan dilengkapi fan/kipas	Tata udara memenuhi persyaratan: Tidak berbau, tidak berdebu, suhu 18-28

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
				cukup.	angin. Intensitas cahaya 7W/m2.	derajat Celsius kelembaban 40-70 persen, tersedia AC atau kipas angin, intensitas cahaya 7W/m2 atau 150 lux.
		10	Pintu dan jendela dilengkapi pengaman	Pintu kualitas sederhana dilengkapi kunci pengaman ,jendela kualitas sederhana dengan pengaman dilengkapi tirai kualitas sederhana.	Pintu dengan kondisi cukup dilengkapi kunci dan rantai pengaman, jendela kondisi cukup baik dilengkapi dengan pengaman dan tirai kualitas sedang.	Pintu kondisi baik dilengkapi kunci, rantai pengaman dan lubang intai (*peeping hole*), jendela kondisi baik terawat dilengkapi pengaman dan tirai yang tidak tembus sinar dari luar dan kualitas tirai baik.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
		11	Tersedia petunjuk /arah kiblat yang dipasang dilangit-langit.	Petunjuk/arah kiblat dipasang dilangit-langit kamar dengan tanda yang kecil.	Petunjuk/arah kiblat cukup memadai, dipasang dilangit-langit kamar dengan tanda cukup jelas.	Petunjuk/arah kiblat dengan tanda yang baik, dipasang dilangit-langit kamar dengan cukup jelas.
		12	Tersedia tempat tidur dan perlengkapannya	Tempat tidur single 100 cmx200cm, double 160 cmx200cm dilengkapi sprei satu helai dan selimut, bantal dan sarungnya, kondisi warna sprei dan sarung bantal sudah pudar/ kusam, bantal sudah menurun kualitasnya.	Tempat tidur single 100 cmx200 cm, double 160 cmx200 cm dilengkapi*bed pad,* sprei dua helai dan selimut, bantal dan sarungnya semua dalam kondisi cukup bersih.	Tempat tidur single 100 cm x200 cm, double 160 cmx200 cm dilengkapi *bed pad*, sprei tiga helai dan selimut atau *duvet*, bantal dan sarungnya semua dalam kondisi bersih dan terawat dengan baik.
		13	Tersedia tempat sampah	Tempat sampah tidak ada penutup, kualitas kurang baik dan kurang diperhatikan perawatannya/sudah using.	Tempat sampah tidak ada penutup, dilapis plastik/kaleng kualitas cukup baik dan dalam keadaan bersih dan terawat dengan baik.	Tempat sampah terdiri dua lapis dapat dilapis plastik/ kaleng atau menggunakan tempat sampah yang tertutup kondisi bersih dan terawat dengan kualitas baik.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
		14	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri	Denah lokasi kamar dibuat secara sederhana dengan bahan yang sederhana dipasang dibelakang pintu kamar.	Denah lokasi kamar dengan gambar yang cukup baik dengan bahan dan penampilan sederhana dipasang dibelakang pintu kamar.	Denah lokasi kamar dengan gambar yang baik, jelas mudah dipahami terbuat dari bahan yang baik dan dipasang dibelakang pintu kamar.
		15	Tempat Penyimpanan Pakaian	Tempat menyimpan pakaian bukan lemari tetapi ada beberapa gantungan pakaian yang digantung pada suatu tempat mirip lemari dan tidak memiliki pintu.	Tempat menyimpan pakaian dalam lemari ukuran lebih kecil (ukuran satu pintu) didalam lemari terdiri atas beberapa rak dengan kondisi cukup baik.	Tempat penyimpanan pakaian berupa Lemari dua pintu kondisi baik bersih dan terawat dapat terdiri atas dua ruang, ada bagian yang dilengkapi beberapa gantungan pakaian dan disebelah yang lain terdiri atas rak untuk menyimpan pakaian yang ditumpuk

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
		16	Tersedia saluran komunikasi Internal dan eksternal	Pesawat telepon dapat digunakan untuk hubungan komunikasi keluar hotel melalui bantuan operator dan dapat digunakan untuk keperluan internal didalam hotel (sangat terbatas).	Pesawat telepon dalam kondisi cukup baik, dan dapat digunakan untuk hubungan komunikasi keluar hotel dengan melalui permintaan kepada operator dan untuk komunikasi internal didalam hotel. Untuk keperluan internal hotel komunikasi terbatas hanya untuk bagian tertentu saja.	Pesawat telepon dalam kondisi baik dan terawat dapat digunakan untuk hubungan telepon keluar hotel dan keperluan internal didalam hotel. Dilengkapi petunjuk penggunaan untuk hubungan komunikasi keluar hotel dan internal hotel (selain dengan bagian, pelayanan hotel juga dapat menghubungi antar kamar)
		17	Tersedia Televisi	Televisi masih menggunakan model tabung memiliki saluran lokal dan nasional, beberapa saluran ada gangguan dari gambar dan suara.	Televisi memiliki saluran lokal dan nasional, untuk beberapa saluran kadang-kadang masih ada gangguan dari gambar yang tidak jernih atau pun suara yang tidak jelas.	Televisi model terbaru, memiliki beberapa saluran, disamping saluran lokal, nasional juga ada saluran dari cable TV dan tidak ada gangguan yang disebabkan oleh suara maupun oleh gambar.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
5.	Kamar mandi Tamu	18	Tersedia kamar mandi tamu dengan kelengkapannya	Kamar mandi cukup bersih dilengkapi bak mandi dan gayung, tersedia toilet, wastafel kondisi sudah using , handuk kusam dan kasar. Lantai kualitas sederhana dan kondisi mulai menurun.	Kamar mandi cukup bersih dinding kedap air,dilengkapi bak mandi dan gayung, toilet cukup bersih. Tersedia wastafel kecil, sabun dan shampo, kualitas handuk sudah menurun, lantai tidak licin.	Kamar mandi bersih terawat, dinding kedap air dilengkapi shower, air berjalan lancar,toilet duduk kondisi bersih terawat dengan *hand shower* dan *toilet paper*, tersedia*wastafel* dengan sabun/shampoo, handuk kondisi cukup baikdengan gantungan nya. Lantai tidak licin.
		19	Tersedia Sirkulasi dan Pencahayaan	Kamar mandi dilengkapi ventilasi dan pencahayaan yang cukup.	Kamar mandi dilengkapi *exhaust* atau ventilasi yang memadai dan pencahayaan cukup baik.	Kamar mandi dilengkapi *exhaust*yang berfungsi dengan baik dan pencahayaan baik.
		20	Tersedia saluran Pembuangan air	Saluran pembuangan air cukup baik, penutup lubang saluran kurang terawat.	Saluran pembuangan air mempunyai tingkat kemiringan yang cukup, tutup saluran sudah agak using.	Saluran pembuangan air mempunyai tingkat kemiringan yang baik menuju lubang saluran sehingga aliran air lancar,tidak memungkinkan ada genangan air, kondisi tutup saluran terawat.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
		21	Tersedia Tempat Sampah	Tempat sampah tidak ada penutup kondisi kurang baik.	Tempat sampah tidak ada penutup ada pelapis kantong plastik atau kaleng didalam tempat sampah kondisi cukup baik.	Tempat sampah mempunyai penutup ada lapisan didalam nya untuk menam-pung sampah (dapat berupa kantong plastik) kualitas baik dalam keadaan bersih terawat.
6.	Area Makan dan Minum	22	Tersedia Area makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan.	Tempat makan minum menempati area yang agak terbuka, kondisi kurang baik, penataan kurang diperhatikan.	Area makan minum menempati suatu ruangan yang tidak memiliki pintu, namun kondisi bersih sirkulasi udara baik, intensitas penerangan baik.	Area Makan minum dalam ruangan yang memiliki pintu keadaan bersih dilengkapi meja kursi dengan penataan cukup baik. Sirkulasi udara baik, disediakan fan atau ventilasi intensitas cahaya 8W/m2.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
7.	Area Tata Graha	23	Tempat Penyimpanan Lena	Tempat penyimpanan lena dalam rak kondisi sangat sederhana	Tersedia tempat menyimpan lena dalam rak rak dengan diberi penutup tirai, kondisi bersih letak dalam suatu area	Tersedia tempat menyimpan lena dalam lemari yang tertutup, lemari kondisi bersih dan terawat penempatan dalam ruangan yang bersih.
8.	Ruang Karyawan	24	Tersedia kamar mandi/toilet dengan kelengkapannya	Tersedia bak mandi dan gayung dilengkapi WC kondisi kurang terawat tidak ada wastafel dan kaca rias. Dinding dan lantai sudah menurun kualitasnya.	Tersedia bak mandi dan gayung, dilengkapi WC, wastafel dan kaca rias kualitas sedang, kebersihan cukup, lantai sudah menurun kualitasnya.	Tersedia bak mandi dan gayung/ *shower* yang dilengkapi WC, wastafel dan kaca rias. Perlengkapan kualitas baik, kamar mandi bersih dan terawat. Dinding kedap air, lantai tidak licin dan saluran pembuangan air kondisi baik.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
		25	Tersedia tempat ibadah	Tersedia area untuk ibadah karyawan sejumlah tidak lebih dari 3 orang, tempat bersih.	Tersedia area untuk ibadah bagi karyawan dilengkapi sajadah dapat menampung 4 orang ruangan bersih terawatt.	Tersedia ruangan untuk ibadah dapat menampung lebih dari 5 orang,ada tirai pembatas bagi karya-wati yang beribadah. Lantai beralas sajadah kondisi bersih, penataan ruang mencerminkan tempat ibadah.
9.	Kantor	26	Tersedia Ruang Pengelola Hotel	Ruang Pengelola hotel terkesan kurang terawat,perlengkapan yang ada dengan kualitas sederhana.	Ruang Pengelola hotel cukup bersih dilengkapi perlengkapan kantor cukup memadai.	Ruang Pengelola hotel bersih dilengkapi meja kursi pimpinan dan kursi untuk tamu, perlengkapan kantor lainnya dengan kualitas baik.
10.	Utilitas	27	Tersedia air bersih	Air bersih tersedia dalam jumlah cukup. Pemeriksaan air dilakukan apabila diperlukan saja.	Air bersih dalam jumlah cukup. Pemeriksaan kualitas air tidak dilakukan secara teratur dan	Air bersih dalam jumlah cukup banyak. Kualitas air selalu terjaga karena selalu dilakukan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
					rutin.	pemeriksaan secara berkala dan rutin pada laboratorium yang sudah terakreditasi.
11.	Pengelolaan Limbah	28	Tempat Penampungan Sampah Sementara dan Pengelolaan Air Limbah	Tempat penampungan sampah berupa gerobak atau bak sampah yang bisa dipindah-pindah, kebersihan kurang terjaga. Pengolahan Air Limbah melalui *septic tank.*	Tempat penampungan sampah terbuat dari bak permanen berlapis tembok sederhana ukuran kecil dan tidak diberi penutup. Pengolahan Air limbah melalui *septic tank* dibuang kesaluran kota.	Tempat Penampungan sampah terbuat dari bahan yang kuat dapat berupa bak permanen dari tembok/dinding yang diberi penutup dan secara berkala dilakukan penyemprotan desinfektan. Pengelolaan air limbah dapat berupa *septic tank*, sebelum dibuang kesaluran kota diolah melalui beberapa resapan dan telah mendapat ijin dari pemda setempat.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
ASPEK PELAYANAN						
12.	Kantor Depan	29	Tersedia Pelayanan Registrasi dan Pembayaran	Petugas pendaftaran tamu memberikan pelayanan pendaftaran sesuai dengan permintaan tamu. Pelayanan pembayaran dilakukan juga oleh petugas yang merangkap regristrasi dan proses pembayaran dilakukan secara manual.	Petugas pendaftaran tamu memberikan pelayanan menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya.Penjelasan lain diberikan apabila ada pertanyaan dari pihak tamu,tidak ada inisiatif untuk memberikan saran kepada tamu. Petugas regristasi merangkap melayani pembayaran lebih dari 5 menit. Proses dilakukan secara manual.	Petugas pendaftaran tamu (*Receptionist*) memberikan pelayanan: menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki. Regristrasi dilakukan dalam waktu yang tidak terlalu lama melalui computer atau secara manual. Pelayanan Pembayaran dilakukan oleh petugas regristasi yang merangkap tugasnya atau oleh Petugas Kasir yang melayani pembayaran sesuai dengan jenis dan cara pembayaran yang ditetapkan oleh hotel dan dilakukan dalam waktu yang tidak terlalu lama sekitar 5 menit.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
13.	Makan dan minum	30	Tersedia pelayanan makanan dan minuman	Pelayanan makanan dan minuman dilakukan oleh petugas dengan tata cara dan penampilan sederhana.	Pelayanan makanan dan minuman dilakukan oleh petugas yang ramah dan sopan. Menerima pesanan sesuai permintaan tamu.	Pelayanan makanan dan minuman dilakukan oleh petugas dengan ramah tamah dan sopan. Petugas memberikan informasi tentang makanan dan minuman yang dapat dipesan (baik yang tersedia didalam hotel atau dipesan disekitar luar lingkungan hotel). Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan agar tidak terjadi kesalahan.
14.	Tata Graha	31	Pelayanan pembersi-han fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang sopan, jujur. Pakaian seragam sangat	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang ramah, sopan, jujur berseragam	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang ramah, sopan, jujur dengan berseragam

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
				sederhana. Peralatan dan bahan pembersih yang digunakan kurang memadai bagi sebuah hotel.	sederhana dalam membersihkan fasilitas tamu,fasilitas publik dan fasilitas karyawan Peralatan dan bahan yang digunakan sederhana. Hasil pekerjaan cukup tidak maksimal,jarang dilakukan pengawasan oleh atasan.	rapi bersih dalam membersihkan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan.Perlengkapan dan peralatan yang digunakan memadai, Dalam melaksanakan tugasnya berdisiplin sehingga semua fasilitas tamu,publik dan karyawan selalu dalam keadaan bersih dan rapih.
15.	Keamanan	32	Tersedia Petugas keamanan	Petugas keamanan bersikap kurang ramah kadang-kadang tidak menggunakan seragam satpam. Tidak ter sedia selama 24 jam.	Petugas menggunakan seragam satpam, penampilan tegas dan sopan bertanggung jawab terhadap keamanan seluruh area hotel. Petugas	Petugas keamanan menggunakan pakaian seragam keamanan. Penampilan petugas terkesan kuat,tegas namun tetap sopan

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
					keamanan tidak tersedia selama 24 jam.	dan ramah, bertanggung jawab atas keamanan seluruh area hotel dan keberadaannya membuat tamu merasa aman. Petugas keamanan selalu tersedia bergantian berdasarkan shift kerja.
16.	Kesehatan	33	Tersedia Pertolongan Pertama pada Kecelakaan	Karyawan hotel dapat memberikan pelayanan kepada tamu/karyawan hotel yang mengalami kecelakaan kecil.	Karyawan hotel memahami penggunaan obat untuk pertolongan awal bila terjadi kecelakaan, mempunyai pengetahuan tentang pihak yang harus dihubungi apabila terjadi	Karyawan hotel dapat memberikan pelayanan bila terjadi keadaan *emergency*/ kecelakaan baik yang dialami tamu hotel atau karyawan hotel. Minimal dapat melakukan pertolongan pertama.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
					emergency/ kecelakaan yang dialami oleh tamu hotel/karyawan hotel.	Memahami penggunaan obat yang disediakan dalam kotak P3K dan memilikin informasi klinik atau dokter yang harus dihubungi.
ASPEK PENGELOLAAN						
17.	Pemeliharaan kesehatan dan Lingkungan	34	Memiliki struktur organisasi dan peraturan perusahaan	Struktur Organisasi hotel sangat sederhana tidak memiliki uraian tugas. Tidak memiliki peraturan perusahaan namun memiliki tata tertib hotel.	Struktur Organisasi hotel dibuat tertulis dilengkapi uraian tugas secara sederhana. Bagi hotel yang memiliki tenaga kerja lebih dari 10 orang memiliki peraturan perusahaan yang belum disahkan oleh Dinas Tenaga Kerja.	Struktur Organisasi hotel dibuat secara tertulis dan sesuai dengan kebutuhan hotel dilengkapi uraian tugas dan petunjuk operasional walaupun tidak lengkap.Semua karyawan hotel memahami tugas dan tanggung jawabnya.Bagi hotel yang memiliki tenaga kerja lebih dari 10 orang memiliki Peraturan Perusahaan yang disahkan oleh Dinas Tenaga Kerja setempat.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
		35	Hotel melaksanakan pemeriksaan kesehatan karyawan	Hotel jarang melakukan pemeriksaan kesehatan karyawan.	Hotel memberikan biaya pemeriksaan kesehatan bagi karyawan yang sakit dengan batasan tertentu dan memeriksakan kesehatan secara berkala sebagian karyawan.	Hotel melaksanakan pemeriksaan kesehatan bagi karyawan secara berkala. Apabila hotel memiliki karyawan yang bertugas didapur karyawan penjamah makan diperiksakan kesehatan dengan sistem *rectal swab.*
		36	Pelaksanaan kebersihan hotel dan lingkungan	Kebersihan dan lingkungan hotel terkesan kurang terawat.	Kebersihan hotel cukup terjaga, pembasmian serangga, hama dan binatang mengerat belum pernah dilakukan.	Kebersihan seluruh area hotel terjaga dengan baik. Tidak ada genangan air, secara berkala dilakukan penyemprotan untuk membasmi serangga/ hama dan tikus.

NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	1 CUKUP	2 BAIK	3 SANGAT BAIK
18.	Program Pemeliharaan dan Perbaikan Peralatan	37	Pelaksanaan pemeliharaan dan perbaikan gedung dan peralatan	Tidak memiliki jadwal pemeliharaann gedung dan peralatan. Perawatan gedung tetap dilakukan sesuai kebutuhan misal:bila ada yang rusak diperbaiki,pengecatan dilakukan bila sudah nampak kusam.	Mempunyai jadwal pemeliharaan dan perbaikan gedung dan peralatan, namun implementasi tidak dilakukan dengan baik.	Mempunyai jadwal pemeliharaan dan perbaikan gedung dan peralatan dan diimplementasikan dengan baik. Terbukti dengan kondisi gedung yang Nampak bersih dan terawat. semua peralatan berfungsi dengan baik.
19.	Sumber Daya Manusia	38	Hotel memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi	Hotel memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi sejumlah 1 orang.	Hotel telah memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi sejumlah 3 orang	Hotel telah memiliki karyawan yang bersertifikat kompetensi sejumlah 5 orang dan selalu berusaha untuk mengikut sertakan karyawan mengikuti uji kompetensi dari LSP.

B. METODE PENILAIAN STANDAR USAHA HOTEL NONBINTANG

Aspek	Jumlah Sub Unsur	Nilai Kualitas Sub Unsur	Nilai Sub Unsur		Bobot Aspek	Nilai setelah pembobotan	
			Terendah (bxc), c=1	Tertinggi (bxc), c=3		Terendah (d x f)	Tertinggi (e x f)
a	b	c	d	e	f	g	h
PRODUK	28	1; 2; 3	28	84	2	56	168
PELAYANAN	5		5	15	3	15	45
PENGELOLAAN	5		5	15	1	5	15
Total Nilai Setelah Pembobotan						76	228
Batas Nilai Terendah Penetapan Hotel Nonbintang (g+h):2						152	

Keterangan :

1. Penilaian Hotel Nonbintang dilakukan dengan cara menentukan:
   a. aspek
   b. jumlah sub unsur;
   c. nilai kualitas sub unsur;
   d. nilai sub unsur terendah;
   e. nilai sub unsur tertinggi;
   f. bobot aspek;

g. nilai terendah setelah pembobotan;
h. nilai tertinggi setelah pembobotan; dan
i. batas nilai terendah penetapan hotel nonbintang.

2. Aspek sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a terdiri atas aspek produk, pelayanan dan pengelolaan yang diberi bobot pada setiap aspek dimaksud.

3. Jumlah sub unsur sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf b, terdiri atas 28 (dua puluh delapan) sub unsur aspek produk, 5 (lima) sub unsur aspek pelayanan dan 5 (lima) sub unsur aspek pengelolaan yang digunakan sebagai bilangan pengali dengan nilai kualitas setiap sub unsur, yaitu 1, 2, atau 3, untuk menentukan nilai terendah dan nilai tertinggi.

4. Nilai kualitas sub unsur sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf c, digunakan sebagai bilangan pengali dengan sub unsur setiap aspek untuk menentukan nilai terendah dan nilai tertinggi, yaitu:
   a. 3 = tinggi;
   b. 2 = sedang; dan
   c. 1 = rendah.

5. Nilai sub unsur terendah sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf d merupakan hasil kali dari nilai kualitas sub unsur rendah (1) dengan jumlah sub unsur aspek produk (28), pelayanan (5), dan sub unsur aspek pengelolaan (5).

6. Nilai sub unsur tertinggi sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf e merupakan hasil kali dari nilai kualitas sub unsur tinggi (3) dengan jumlah sub unsur pada setiap aspek produk (28), pelayanan (5), dan sub unsur aspek pengelolaan (5).

7. Bobot aspek yang dimaksud pada angka 1 huruf f ditetapkan pada ketiga aspek standar hotel, yaitu:
   a. aspek produk dengan bobot 2;
   b. aspek pelayanan dengan bobot 3; dan
   c. aspek pengelolaan dengan bobot 1.

8. Nilai terendah setelah pembobotan sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf g, merupakan hasil kali dari nilai subunsur terendah setiap aspek dengan bobot setiap aspek produk (2), pelayanan (3), dan aspek pengelolaan (1).
9. Nilai tertinggi setelah pembobotan sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf h, merupakan hasil kali dari nilai subunsur tertinggi setiap aspek dengan bobot setiap aspek produk (2), pelayanan (3), dan aspek pengelolaan (1).
10. Batas nilai terendah penetapan Hotel Nonbintang sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf i, sebesar 152 (seratus lima puluh dua) diperoleh dari rata-rata penjumlahan nilai tertinggi dan terendah setelah pembobotan.
11. Hotel yang belum mencapai batas nilai terendah sebagaimana dimaksud pada angka 10 diharuskan memperbaiki dan/atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan setelah dilakukan penilaian.
12. Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 11, Hotel Nonbintang tidak melaksanakan perbaikan, hotel tersebut tidak ditetapkan sebagai hotel nonbintang.
13. Bagi hotel melati yang telah meningkatkan fasilitasnya, dapat mengajukan permohonan untuk dinilai sebagai hotel bintang.

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,

ZAINI BUSTAMAN, SH, MM
NIP. 19590617 198803 1 005