

# **DASAR-DASAR PERHOTELAN**

**KELAS X**

**Yeti Dian Anggraini**

**PT Kuantum Buku Sejahtera**

# DASAR-DASAR PERHOTELAN

## SMK/MAK Kelas X

© 2022

Hak cipta yang dilindungi Undang-Undang ada pada Penulis.

Hak penerbitan ada pada **PT Kuantum Buku Sejahtera**.

Penulis : Yeti Dian Anggraini  
Editor : Firdha Nur Ekasari  
Desainer Kover : Endah Nurhanifa  
Desainer Isi : Dyah Nur Azizah  
Tahun terbit : 2022  
ISBN : 978-623-271-621-6

Diterbitkan oleh

PT Kuantum Buku Sejahtera

Anggota IKAPI No. 212/JTI/2019

Jalan Pondok Blimbing Indah Selatan X N6 No. 5 Malang - Jawa Timur

Telp. (0341) 438 2294, Hotline 0822 9951 2221;

Situs web: [www.quantumbook.id](http://www.quantumbook.id)

*Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun, baik secara elektronis maupun mekanis, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari **PT Kuantum Buku Sejahtera**.*

# Daftar Isi

<b>Prakata</b>	<b>v</b>
<b>Bab 1 Proses Bisnis Industri Perhotelan</b>	<b>1</b>
A. Mengetahui Perkembangan Industri Perhotelan	2
B. Memahami Konsep Dasar Industri Perhotelan	4
C. Jenis Fasilitas dan Layanan Perhotelan	8
D. Layanan Pendukung di Hotel	9
E. Kebersihan (Cleanliness), Kesehatan (Health), Keamanan (Safety), dan Lingkungan (Environmental Sustainability) atau CHSE	9
Uji Kompetensi	12
<b>Bab 2 Perkembangan Penerapan Teknologi dan Isu-Isu Global Terkait Dunia Pariwisata dan Perhotelan</b>	<b>15</b>
A. Pengembangan Pengetahuan Industri Pariwisata dan Isu-Isu Global	16
B. Objek dan Daya Tarik Wisata	26
C. Pengembangan Daerah Tujuan Wisata	28
D. Pemutakhiran Hotel System	29
Uji Kompetensi	31
<b>Bab 3 Profil Entrepreneur, Job Profile, Peluang Usaha, dan Pekerjaan/Profesi Pelayanan Jasa Perhotelan</b>	<b>35</b>
A. Mengetahui Tokoh Pengusaha dalam Industri Perhotelan (Hotelier/Entrepreneur)	36
B. Karakteristik Hotelier dan Entrepreneur	38
C. Personal Branding	40
D. Hak atas Kekayaan Intelektual (HaKI)	43
Uji Kompetensi	47
<b>Bab 4 Dasar Penerapan Layanan Prima (Excellent Service) pada Industri Perhotelan</b>	<b>51</b>
A. Penampilan dan Kerapian (Grooming)	52
B. Motivasi Kerja	53
C. Komunikasi dengan Kolega dan Pelanggan	54
D. Komunikasi dalam Lingkungan Sosial dan Budaya yang Beragam	58
E. Sikap Pelayanan (Service Attitude/Hospitality Attitude)	63
F. Bekerja dalam Tim dan Cara Berkomunikasi yang Baik	63
G. Menangani Situasi Konflik	65
Uji Kompetensi	68

**Bab 5 Tahapan Operasional Perhotelan secara Menyeluruh dengan Layanan Prima (Excellent Service) ..... 71**

A. Mengetahui Layanan Prima (Excellent Service) ..... 72

B. Cleanliness, Health, Safety, dan Enviromental Sustainability (CHSE) ..... 73

C. Personal Grooming ..... 79

D. Service Attitude atau Hospitality Attitude ..... 83

E. Teamwork and Communication Skills ..... 85

Uji Kompetensi..... 90

  

**Daftar Pustaka ..... 94**

**Indeks ..... 101**

**Biodata Penulis ..... 103**

**Tim Kreatif ..... 104**



## Prakata

Setelah melalui proses yang panjang, akhirnya buku *Dasar-Dasar Perhotelan* Bidang Keahlian Pariwisata ini dapat dirampungkan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa syukur kehadiran Allah Swt. atas kelancaran dalam penulisan buku ini.

Buku ini disusun untuk memenuhi kebutuhan bahan ajar Dasar-Dasar Perhotelan yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia atau dikenal dengan Kurikulum Merdeka. Hadirnya buku ini diharapkan dapat menjadi panduan belajar bagi peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Pusat Keunggulan (SMK PK) dan menuju PK.

Dengan mengacu kepada capaian pembelajaran Kurikulum Merdeka maka buku ini disusun dalam lima bab yang masing-masing bab membahas materi sesuai dengan capaian pembelajaran secara berurutan. Pada setiap bab disajikan tugas kelompok/individu, refleksi, dan uji kompetensi dengan harapan peserta didik dapat melakukan evaluasi diri serta pengayaan atas materi yang telah dipelajari.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu hingga terwujudnya buku ini. Semoga buku ini dapat memberi manfaat, baik peserta didik maupun guru SMK PK dan menuju PK, khususnya bagi semua pihak yang memerlukan.

Penulis