

		<p>Penanaman Modal (BKPM) untuk melaksanakan pengawasan usaha hotel PMA dan usaha apartemen hotel berisiko tinggi PMDN, Gubernur dan Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan pengawasan usaha apartemen hotel berisiko menengah tinggi, berisiko menengah rendah dan rendah PMDN kepada SKPD Provinsi dan Kabupaten/Kota yang membidangi pariwisata.</p> <p>5. Pengawasan terhadap usaha apartemen hotel dilaksanakan melalui pemenuhan kriteria standar usaha sebagaimana tabel diatas.</p> <p>6. Pelaksanaan pengawasan, baik rutin maupun insidental sesuai unsur dan kriteria penilaian dilengkapi bukti-bukti yang dapat dipertanggung jawabkan (berbasis <i>evidence</i>) dalam bentuk dokumen (<i>hard copy</i> dan / <i>soft copy</i>), foto-foto, video/film dokumentasi maupun langsung (<i>live</i>) dan/atau kesaksian karyawan / pengunjung atau wisatawan sesuai kebutuhan untuk mesatkan unsur dan kriteria standar usaha apartemen hotel telah dilaksanakan dengan konsisten dan berkelanjutan</p>
--	--	--

STANDAR USAHA JASA MANAJEMEN HOTEL
BERISIKO MENENGAH RENDAH

NO	55900 PENYEDIAAN AKOMODASI LAINNYA (JASA MANAJEMEN HOTEL)	
1.	Ruang Lingkup	Standar ini memuat pengaturan yang terkait dengan usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan dalam periode waktu yang tidak singkat. Termasuk usaha penyediaan akomodasi untuk jangka yang lebih lama atau sementara baik kamar sendiri atau kamar bersama atau asrama untuk pelajar, pekerja musiman dan sejenisnya.

2	Istilah dan Definisi	<p>a. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata;</p> <p>b. Usaha Jasa Manajemen Hotel adalah usaha yang mencakup penyelenggaraan pengoperasian, penatalaksanaan keuangan, sumber daya manusia, dan pemasaran dari suatu hotel;</p> <p>c. Usaha manajemen hotel berisiko menengah rendah adalah usaha pariwisata yang memiliki kategori berisiko menengah rendah berdasarkan kriteria keselamatan dan keamanan kerja, kesehatan masyarakat dan lingkungan (K3L) dan probabilitas terjadinya potensi bahaya K3L;</p> <p>d. Standar usaha manajemen hotel adalah rumusan kualifikasi usaha manajemen hotel dan/atau klasifikasi usaha manajemen hotel yang mencakup aspek sarana, struktur organisasi dan SDM, pelayanan, persyaratan produk dan sistem manajemen usaha manajemen hotel;</p> <p>e. Sertifikat usaha manajemen hotel adalah bukti tertulis yang diberikan oleh Lembaga OSS kepada pengusaha manajemen hotel berisiko menengah rendah yang telah membuat pernyataan diri (<i>self-declaration</i>) untuk menerapkan/melaksanakan standar dalam penyelenggaraan usaha manajemen hotel pada saat mendaftarkan NIB (Nomor Induk Berusaha) melalui Sistem OSS;</p> <p>f. Pengusaha Jasa Manajemen Hotel adalah orang, sekelompok orang atau badan usaha Indonesia berbadan hukum yang melakukan kegiatan usaha Jasa Manajemen Hotel.</p>
---	----------------------	---

3	Penggolongan Usaha	Memiliki skala usaha Kecil, Menengah dan Besar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
4	Persyaratan Umum Usaha	-
5	Persyaratan Khusus Usaha	Memenuhi kriteria butir 6 – 10.
6	Sarana	a. Sarana minimum usaha jasa manajemen hotel yang harus dimiliki meliputi antara lain: <ol style="list-style-type: none">1) Ruang kantor/area administrasi yang dilengkapi peralatan dan perlengkapan dengan sistem pencahayaan dan sirkulasi udara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;2) Ruang pertemuan yang bersih, terawat dengan pencahayaan dan sirkulasi udara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;3) Papan nama terbuat dari material yang aman memenuhi kelaikan, mudah terlihat dan terbaca;4) Tersedia toilet yang bersih, terawat dan terpisah untuk pria dan wanita;5) Akses khusus darurat yang terlihat dengan rambu yang jelas;6) Peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang bersih, terawat dan berfungsi dengan baik;7) Tempat sampah tertutup atas tempat sampah organik dan tempat sampah non organik;8) Instalasi listrik terpasang aman memenuhi kelaikan;

		<ol style="list-style-type: none">9) Instalasi air bersih terpasang aman memenuhi kelaikan;10) Peralatan komunikasi terdiri dari telepon, email dan fasilitas internet yang berfungsi dengan baik;11) Ruang atau tempat ibadah dengan kelengkapannya, bagi karyawan. <p>b. Fasilitas minimum sebagai penunjang kegiatan usaha jasa manajemen hotel antara lain sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ruang tunggu dilengkapi 4 (empat) unit kursi dan satu unit meja yang terbuat dari material yang aman dan memenuhi kelaikan;2) Lift atau eskalator pengunjung untuk usaha manajemen hotel yang berada di lantai 4 atau lebih;3) Peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dan alat pemadam api ringan (APAR);4) Toilet yang bersih dan terawat, dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik;5) Area dan tempat parkir yang bersih dan terawat mudah diakses tamu/pengunjung. <p>c. Kondisi lingkungan</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pengembangan konsep hotel berkelanjutan dan berwawasan lingkungan (<i>green hotel</i>);2) Tersedia tempat penampungan sementara sampah organik dan non organik;3) Pencegahan dan penanggulangan kebakaran atau keadaan darurat lainnya;4) Melaksanakan program kebersihan dan perawatan bangunan serta lingkungan usaha,
--	--	---

7	Struktur Organisasi dan SDM	<p>a. Organisasi</p> <ol style="list-style-type: none">1) Profil perusahaan yang terdiri atas struktur organisasi yang lengkap dan terdokumentasi;2) Uraian tugas dan fungsi yang lengkap terdokumentasi;3) Melaksanakan program pemeliharaan dan penyimpanan dokumen kegiatan usaha jasa manajemen hotel;4) Pelaksanaan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang terdokumentasi;5) Perjanjian Kerja Bersama (PKB) atau Peraturan Perusahaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;6) Pelaksanaan evaluasi kinerja manajemen yang terdokumentasi;7) Pengutamaan penggunaan produk dan tenaga kerja lokal/dalam negeri. <p>b. Sumber Daya Manusia</p> <ol style="list-style-type: none">1) Karyawan menggunakan pakaian seragam yang bersih dan rapi dengan mencantumkan identitas dan/atau logo perusahaan2) Program pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan kompetensi;3) Program penilaian kinerja karyawan;4) Perencanaan dan pengembangan karir;5) Program pemeriksaan kesehatan karyawan secara berkala yang terdokumentasi;6) Perlindungan asuransi kesehatan dan kecelakaan bagi karyawan;
8	Pelayanan	<p>a. Penyampaian informasi mengenai produk usaha manajemen hotel;</p> <p>b. Penyusunan dan evaluasi manual perjanjian manajemen hotel (<i>Manual Hotel Management Agreement</i>);</p>

		<ul style="list-style-type: none">c. Penyusunan dan evaluasi dokumen rencana Pengembangan dan pengelolaan hotel;d. Penyusunan dan <i>review</i> dokumen evaluasi kinerja manajemen pengembangan dan pengelolaan hotel;e. Penyusunan dan evaluasi dokumen interaksi dengan lingkungan;f. Pelaksanaan kebersihan di lingkungan jasa manajemen hotel;g. Pencegahan dan penanggulangan kebakaran atau keadaan darurat lainnya;h. Keselamatan dan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);i. Penanganan keluhan klien.
9	Persyaratan Produk usaha	<p>Persyaratan produk usaha jasa manajemen hotel</p> <ul style="list-style-type: none">a) Pengembangan SDM manajemen hotel yang meliputi sistem perekrutan, sistem pemberdayaan dan pendayagunaan dan pengoatan sistem pengembangan SDM hotel;b) Pemasaran dan penjualan (<i>marketing and sales</i>) yang mencakup sistem penjualan, sistem komunikasi pemasaran, sistem pemasaran digital (<i>digital marketing</i>, sistem reservasi dan sistem pengelolaam pendapatan (<i>revenue management</i>));c) Finansial yang meliputi manajemen keuangan dan sistem informasi keuangan hotel;d) Operasional hotel yang meliputi sistem operasional hotel, sistem manajemen penjaminan mutu, sistem tanggap darurat/ penanggulangan bencana, sistem sanitasi, <i>hygiene</i> dan pemeliharaan lingkungan dan sistem pencegahan permasalahan kesehatan, keamanan dan keselamatan tamu serta pengelola hotel;

10	Sistem Manajemen Usaha	<ol style="list-style-type: none">a. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja perencanaan usaha;b. Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja perencanaan usaha terdokumentasic. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja pengelolaan usaha;d. Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja pengelolaan usaha terdokumentasie. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja komunikasi pelanggan usaha;f. Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja komunikasi pelanggan usaha terdokumentasi;g. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja meningkatkan kualitas pelayanan usaha secara berkelanjutan;h. Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja meningkatkan kualitas pelayanan usaha secara berkelanjutan terdokumentasi;i. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja meningkatkan produktivitas usaha secara berkelanjutan;j. Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja meningkatkan produktivitas usaha secara berkelanjutan;k. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja monitoring, evaluasi dan tindak lanjut perbaikan usaha secara berkelanjutan;l. Melaksanakan SOP dan /atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja pemantauan, evaluasi dan
----	------------------------------	--

		tindak lanjut perbaikan usaha secara berkelanjutan terdokumentasi;																																				
11	Penilaian kesesuaian dan pengawasan	<p>PENILAIAN KESESUAIAN</p> <p>Menengah rendah = Pemenuhan terhadap standar dilakukan melalui dengan pernyataan kesesuaian diri (<i>self declaration</i>) pada saat mendaftarkan NIB melalui sistem OSS.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Unsur- Unsur Penilaian</th> <th>No</th> <th>Kriteria Penilaian</th> <th>CK</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Persyaratan Khusus</td> <td>1.</td> <td>Sertifikat standar usaha manajemen hotel:</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Sarana Usaha</td> <td>2.</td> <td>Ketersediaan sarana usaha;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Ketersediaan fasilitas usaha;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Terdapat kondisi lingkungan yang baik;</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Struktur Organisasi dan SDM</td> <td>5.</td> <td>Terdapat organisasi usaha yang baik;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Ketersediaan SDM usaha yang baik;</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Pelayanan</td> <td>7.</td> <td>Terdapat dokumen SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha terdokumentasi;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Persyaratan produk</td> <td>9.</td> <td>Pengembangan sumber daya manusia hotel yang meliputi sistem perekrutan, sistem pemberdayaan dan</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Unsur- Unsur Penilaian	No	Kriteria Penilaian	CK	Persyaratan Khusus	1.	Sertifikat standar usaha manajemen hotel:		Sarana Usaha	2.	Ketersediaan sarana usaha;		3.	Ketersediaan fasilitas usaha;		4.	Terdapat kondisi lingkungan yang baik;		Struktur Organisasi dan SDM	5.	Terdapat organisasi usaha yang baik;		6.	Ketersediaan SDM usaha yang baik;		Pelayanan	7.	Terdapat dokumen SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha;		8.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha terdokumentasi;		Persyaratan produk	9.	Pengembangan sumber daya manusia hotel yang meliputi sistem perekrutan, sistem pemberdayaan dan	
Unsur- Unsur Penilaian	No	Kriteria Penilaian	CK																																			
Persyaratan Khusus	1.	Sertifikat standar usaha manajemen hotel:																																				
Sarana Usaha	2.	Ketersediaan sarana usaha;																																				
	3.	Ketersediaan fasilitas usaha;																																				
	4.	Terdapat kondisi lingkungan yang baik;																																				
Struktur Organisasi dan SDM	5.	Terdapat organisasi usaha yang baik;																																				
	6.	Ketersediaan SDM usaha yang baik;																																				
Pelayanan	7.	Terdapat dokumen SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha;																																				
	8.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha terdokumentasi;																																				
Persyaratan produk	9.	Pengembangan sumber daya manusia hotel yang meliputi sistem perekrutan, sistem pemberdayaan dan																																				

				pendayagunaan dan pengoatan sistem pengembangan SDM hotel;	
			10.	Pemasaran dan penjualan (<i>marketing and sales</i>) yang mencakup sistem penjualan, sistem komunikasi pemasaran, sistem pemasaran digital (<i>digital marketing</i>), sistem reservasi dan sistem pengelolaan pendapatam (<i>revenue management</i>);	
			11.	Finansial yang meliputi manajemen keuangan dan sistem informasi keuangan hotel;	
			12.	Operasional hotel yang meliputi sistem operasional hotel, sistem manajemen penjaminan mutu, sistem tanggap darurat/ penanggulangan bencana, sistem sanitasi, <i>hygiene</i> dan pemeliharaan lingkungan dan sistem pencegahan permasalahan kesehatan, keamanan	

			dan keselamatan tamu serta pengelola hotel;	
Sistem manajemen usaha	13.	Terdapat dokumen SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja sistem manajemen usaha;		
	14.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja sistem manajemen usaha terdokumentasi.		

Keterangan:

- CK : *Checklist* Kesesuaian, V = sesuai, x = tidak sesuai;
- Pemenuhan kriteria standar usaha terdiri dari tersertifikasi *Grade A* (memenuhi seluruh kriteria standar) dan tersertifikasi *Grade B* (memenuhi kriteria standar minimal).
- Pemenuhan kriteria penilaian sarana usaha minimal 100%;
- Pemenuhan kriteria penilaian struktur organisasi dan SDM minimal 90%;
- Pemenuhan kriteria pelayanan usaha minimal 85%
- Persyaratan produk usaha 100%; dan
- Pemenuhan kriteria penilaian sistem manajemen usaha minimal 100%;

PENGAWASAN USAHA

Pengawasan usaha Penyediaan Akomodasi lainnya (Jasa Manajemen Hotel)

1. Pengawasan usaha terdiri dari pengawasan rutin yang dilakukan secara berkala berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha mempertimbangkan tingkat kepatuhan

		<p>Pengusaha pada periode tertentu dan pengawasan insidental dilakukan berdasarkan laporan/pengaduan masyarakat termasuk pengunjung pada waktu tertentu. Pengawasan rutin dilaksanakan melalui laporan Pengusaha dan/atau inspeksi lapangan pada waktu tertentu untuk periode tertentu.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Laporan Pengusaha merupakan informasi yang disampaikan Pengusaha kepada Pemerintah mengenai perkembangan kegiatan usaha terhadap standar usaha. Penyampaian laporan oleh Pengusaha kepada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kabupaten/Kota sesuai kewenangannya dilakukan secara elektronik. Laporan kegiatan usaha disampaikan Pengusaha kepada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai kewenangannya melalui Sistem OSS paling lambat pada minggu ke 4 (empat) bulan Januari tahun berikutnya dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan <i>data sharing</i> dan menjamin kerahasiaan data;3. Menteri melaksanakan pengawasan usaha jasa manajemen hotel penanaman modal asing (PMA), dan Bupati/Walikota melaksanakan pengawasan usaha manajemen hotel (penanaman modal dalam negeri (PMDN)).4. Menteri mendelegasikan kewenangan pengawasan kepada pejabat eselon I Kementerian yang membidangi industri Pariwisata bersama pimpinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) untuk melaksanakan pengawasan usaha manajemen hotel PMA, Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan pengawasan usaha jasa manajemen hotel PMDN
--	--	---

		<p>kepada SKPD Kabupaten/kota yang membidangi pariwisata.</p> <p>5. Pengawasan terhadap usaha manajemen hotel dilaksanakan melalui pemenuhan kriteria standar usaha sebagaimana tabel diatas.</p> <p>6. Pelaksanaan pengawasan, baik rutin maupun insidental sesuai unsur dan kriteria penilaian dilengkapi bukti-bukti yang dapat dipertanggung jawabkan (berbasis <i>evidence</i>) dalam bentuk dokumen (<i>hard copy</i> dan / <i>soft copy</i>), foto-foto, video/film dokumentasi maupun langsung (<i>live</i>) dan/atau kesaksian karyawan / pengunjung atau wisatawan sesuai kebutuhan untuk mesatkan unsur dan kriteria standar usaha manajemen hotel telah dilaksanakan dengan konsisten dan berkelanjutan</p>
--	--	---