

BAB II

TINJAUAN *SPIRITUAL HERITAGE RESORT*

2.1 Tinjauan Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel menyatakan bahwa “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”¹³. Sedangkan menurut UU no. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata menjelaskan bahwa hotel adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya¹⁴.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan usaha penyediaan akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan serta kegiatan hiburan lainnya yang bersifat rekreatif secara komersial.

2.1.2 Karakteristik Hotel

Usaha hotel mempunyai tujuan yaitu mendapatkan pendapatan seoptimal mungkin melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu (*guest need & wants*). Kepuasan tamu menjadi sasaran pelayanan untuk membentuk citra hotel yang baik dan sekaligus menjamin keberadaan hotel dalam jangka panjang (Suwithi, 2008).

¹³ Peraturan Kemenparekraf Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 pasal 1 ayat 4

¹⁴ UU no. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata pasal 14 ayat 1

2.1.3 Klasifikasi Hotel

Usaha hotel terdapat 2 macam yaitu hotel bintang dan hotel non bintang¹⁵. Hotel bintang adalah hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel¹⁶. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel terdapat 5 klasifikasi hotel bintang menggunakan rentang nilai, antara lain:

1. ≥ 936 untuk kelas hotel bintang lima;
2. 728 – 916 untuk kelas hotel bintang empat;
3. 520 – 708 untuk kelas hotel bintang tiga;
4. 312 – 500 untuk kelas hotel bintang dua;
5. 208 – 292 untuk kelas hotel bintang satu.

Penilaian rentang nilai kelas hotel bintang berdasarkan nilai fasilitas yang terdiri dari aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Pada *Spiritual Heritage Resort* menerapkan standart kelas hotel bintang empat, hal ini berkaitan dengan kebutuhan fasilitas khusus yang akan disediakan pada *resort* dapat dikelaskan pada standart bintang empat.

2.1.4 Macam-macam Tipe Hunian Hotel

Jenis-jenis hunian/kamar hotel bervariasi tergantung dari segi pelayanan serta kebutuhan tamu. Berikut beberapa tipe hunian/kamar hotel yang umum disediakan (Chan, 2013, pp. 56-58), antara lain:

1. *Single room*
2. *Twin room*
3. *Double room*
4. *Double-double room*

¹⁵ Peraturan Kemenparekraf Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 pasal 4 ayat 2

¹⁶ Peraturan Kemenparekraf Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 pasal 1 ayat 8

5. *Triple room*
6. *Hollywood Twin room*
7. *Studio/Murphy room*
8. *Suite room*
9. *President Suite room*
10. *Villa*
11. *Adjacent room*
12. *Adjoining room*
13. *Connecting room*

Pada *Spiritual heritage resort* terdapat *standart room*, *suite room*, dan *president suite room*. *Standart room* terdiri dari *single room* dan *double room*.

1. *Single room*

kamar yang hanya bisa mengakomodasi 1 orang dan telah dilengkapi dengan tempat tidur *single*, *double* atau *queen size bed*.

2. *Double room*

kamar yang dapat mengakomodasi 2 orang dengan kasur ganda atau *queen size beds*.

3. *Suite room*

kamar dengan satu atau lebih kamar tidur dan ruang tamu. Kamar tidur dapat berupa *single*, ganda atau ganda kembar.

4. *President suite room*

Kamar dengan fasilitas paling lengkap dan harga yang lebih mahal. Tersedia di satu properti tunggal, serupa dengan *suite room* namun lebih menekankan dekorasi pada kamar, fasilitas dan persediaan yang berkualitas tinggi, dan layanan khusus.

2.1.5 Jenis-jenis Hotel

Fasilitas akomodasi hotel terdapat bermacam-macam jenis menurut karakteristik wisatawan maupun lokasi. Berikut beberapa jenis hotel (Chan, 2013, pp. 33-36), antara lain:

1. *City centre hotel*
2. *Suburban hotel*
3. *Airport hotel*
4. *Highway hotel / motel*
5. *Convention hotel*
6. *Commercial hotel*
7. *Resort hotel*
8. *Spa hotel*
9. *Casino hotel*
10. *All-suite hotel*
11. *Boutique hotel*
12. dll.

Pada *Spiritual heritage resort* termasuk jenis *resort hotel*. *resort hotel* merupakan hotel-hotel yang terletak di lokasi dengan prioritas keindahan alam dan terkadang terpencil. Para tamu melakukan perjalanan jarak jauh ke *resort* pada umumnya menyediakan rangkaian fasilitas rekreasi yang lengkap, serta berbagai gerai makanan dan minuman mulai dari restoran informal hingga restoran *fine-dining*.

2.2 Tinjauan Resort Hotel

2.2.1 Pengertian Resort Hotel

Resort hotel merupakan fasilitas layanan *full-service* yang menyediakan / menawarkan berbagai fasilitas relaksasi dan fasilitas rekreasi untuk menekankan pengalaman santai. *Resort hotel* lebih memfokuskan pada aktivitas dan fasilitas yang memberikan pengalaman berorientasi waktu luang dalam suasana liburan. Para

tamu distimulasi untuk menghabiskan sebagian besar waktunya di properti. Untuk membedakan *resort hotel* dengan fasilitas penginapan lainnya, sehingga harus memenuhi kualifikasi mimimum berikut, antara lain (Brey, A Taxonomy for Resorts, 2011):

1. Memberikan kemudahan fasilitas
2. Menyediakan 5 fasilitas utama pengalaman rekreasi, relaksasi, dan hiburan sekunder
3. Menyediakan penginapan jangka pendek / semalam
4. Terdiri dari minimal 25 kamar atau akomodasi lainnya
5. Menekankan pengalaman relaksasi atau retreat-lingkungan.

2.2.2 Karakteristik *Resort Hotel*

Berikut beberapa karakteristik dari *resort hotel*¹⁷, antara lain:

1. *Activites and Recreation*

Pada umumnya *resort* berada pada lokasi yang jarang penduduk dengan menawarkan keindahan alam. Potensi lokasi inilah yang memberikan perbedaan aktivitas dan rekreasi yang ditawarkan pada tiap *resort hotel*. Rekreasi dan aktivitas sangat penting dalam komponen *resort hotel*. Beberapa contoh daftar kegiatan rekreasi yang disediakan pada *resort hotel* antara lain spa, wisata budaya, wisata alam, tenis, dan lain-lain.

2. *Amenities*

Fasilitas tambahan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan ekstra merupakan ciri khas dari *resort*. Fasilitas ini pada umumnya berlokasi di kamar mandi dan kamar tamu dengan menambahkan *brand / logo resort* sebagai *mainstay* pada tiap fasilitas. Fasilitas tambahan pada kamar mandi yaitu topi mandi, alat mandi, lotion, dll. Sedangkan pada kamar tamu yaitu

¹⁷ Northen Arizona University. 8 Oktober 2017. “*Charactheristics of Resorts*”.
http://www2.nau.edu/~ha401-c/class/mod_1/top_1/read1-1-1.html

jubah mandi, air mineral, bunga segar, teras, bantal besar, kulkas mini, dll.

Untuk menambah kenyamanan tamu, pada umumnya *resort hotel* menyediakan fasilitas tambahan *full-service* seperti *coffee corner*, pengering rambut, setrika, papan setrika, wifi, dll. Semua fasilitas disediakan tanpa dikenakan biaya tambahan pada tamu, namun harga kamar *resort* jauh lebih tinggi sehingga sesuai dengan ekspektasi tamu.

3. Services

Resort menyediakan berbagai macam kegiatan rekreasi dan budaya sehingga diharapkan *resort* memberikan pelayanan bagi para tamu untuk berpartisipasi dalam kegiatan. Pelayanan *full-service* juga termasuk dengan melayani para tamu untuk memperkenalkan kegiatan apa saja yang dapat mereka ikuti termasuk dengan acara-acara budaya yang diadakan serta kunjungan wisata di sekitar lokasi.

4. Group and Leisure Markets

Terdapat dua macam tamu utama pada *resort hotel* yaitu kelompok bisnis (misal kelompok karyawan Bank) dan wisatawan reguler. Kedua macam tamu ini sangat berbeda sehingga diperlakukan dengan cara yang berbeda. Untuk tamu jenis kelompok bisnis harus tersedia ruang pertemuan berskala besar dan kegiatan rekreasi yang dapat disusun dalam satu paket kunjungan. Sedangkan wisatawan reguler mendapatkan layanan *full-service* dengan tingkat keprivasian yang diminati masing-masing tamu. Sifat eksklusif dengan menyambut semua tamu yang datang untuk lebih memprioritaskan pengalaman *resort* yang berbeda dan terbaik perlu dipertahankan pada sebuah *resort*.

5. *Memorable Experiences*

Resort hotel wajib memberikan pengalaman yang mengesankan kepada setiap tamu. *Resort* harus mampu memenuhi setiap harapan berbagai jenis tamu yang berbeda, mulai dari tamu pasangan bulan madu hingga tamu kelompok. Seperti contoh pasangan bulan madu menginginkan kegiatan bersantai, menikmati budaya, iklim, dan kesempatan makan, serta kegiatan khusus lainnya yang bersifat relaksasi. Sedangkan tamu kelompok bisnis kemungkinan lebih memanfaatkan kegiatan budaya dan kegiatan khusus yang ditawarkan oleh *resort*, para peserta diberikan pengaturan liburan yang berkaitan dengan pertemuan dan perjamuan seperti menyediakan paket spa, paket relaksasi, atau tur budaya untuk membuat mereka lebih sibuk dan puas. Pengalaman mengesankan dapat dibentuk dengan memberikan kegiatan khusus yang berbeda / unik serta hal yang terpikirkan dalam hal aktivitas dan pelayanan.

2.2.3 **Klasifikasi *Resort Hotel***

Menurut Jurnal Eric T. Brey tentang “*A Taxonomy for Resort*”, *resort* diklasifikasikan menjadi 4 kategori berdasarkan ruang lingkup fasilitas dan komponen yang berkaitan dengan pengalaman *resort* (Brey, *A Taxonomy for Resorts*, 2011, p. 287), antara lain:

1. ***Destination resort***

Desinasi *resort* merupakan klasifikasi paling komperhensif dari segi fasilitas dan fitur. Berfungsi sebagai stimulasi utama untuk meningkatkan kunjungan lokasi wisata dan memiliki tingkat layanan yang khas. Menyediakan keseluruhan fasilitas tambahan selama kunjungan para tamu serta akses ke kegiatan rekreasi dan hiburan yang substansial. Sering digunakan sebagai tempat rapat maupun bisnis. Memenuhi persyaratan *resort* minimum dengan

penambahan (Brey, Resort Definition & Classifications, 2009), antara lain:

- 4 fasilitas *anchor*
- 15 atau lebih RLE-E
- 3 atau lebih outlet makanan & minuman
- Fasilitas spa/*health/amenities*
- Area belanja/oleh-oleh
- Berbagai pilihan penginapan

2. *Intermediate resort*

Intermediate resort seringkali menjadi *primary reason* untuk mengunjungi destinasi namun para tamu dapat memiliki motivasi tambahan untuk mengunjungi *resort*. Menyediakan akses ke kegiatan rekreasi dan hiburan yang substansial dan jauh dari padat penduduk. Memenuhi persyaratan *resort* minimum dengan penambahan (Brey, Resort Definition & Classifications, 2009), antara lain:

- 2 fasilitas *anchor*
- 10 atau lebih RLE-E
- 2 atau lebih outlet makanan & minuman

3. *Intermediate-access resorts*

Berada di lokasi pantai maupun destinasi liburan. Menawarkan akses langsung pada kegiatan rekreasi di sekitar lokasi. Lebih memprioritaskan pada kegiatan berkumpul bersama dan memberikan akses ke fasilitas geografis (misal pantai, ski). *Resort* mungkin tidak berfungsi sebagai daya tarik utama bagi para tamu namun memberikan hiburan dan rekreasi yang memadai. Memenuhi persyaratan *resort* minimum dengan penambahan (Brey, Resort Definition & Classifications, 2009), antara lain:

- 2 fasilitas *anchor*

- 10 atau lebih RLE_E
- 2 atau lebih outlet makanan & minuman
- Menyediakan akses langsung ke rekreasi eksternal / pengalaman rekreasi lain

4. *Specialized resort*

Berada di lokasi dengan potensi khusus yang diangkat sebagai pengalaman utama (*main experience*). Memprioritaskan pada satu pengalaman yang menjadi daya tarik utama sebuah *resort*. Memenuhi persyaratan *resort* minimum dengan penambahan (Brey, *Resort Definition & Classifications*, 2009), antara lain:

- Menyediakan satu kemudahan fasilitas tambahan / *anchor*
- 5 atau lebih RLE-E
- Menyediakan outlet makanan & minuman *full-service*
- Menyediakan penginapan jangka pendek atau semalam
- Minimal 25 kamar atau akomodasi lainnya
- Menekankan pengalaman santai / *retreat-environment*

Pada *Spiritual Heritage Resort* jenis/karakteristik *resort* lebih mengarah pada *specialized resort*, dimana lokasi *resort* berada di sekitar puncak Suroloyo yang mempunyai nilai historis spiritual Jawa. Sehingga *Spiritual Heritage Resort* lebih menekankan pada pengalaman utama kebudayaan spiritual Jawa yang akan ditawarkan kepada wisatawan.

2.2.4 Prinsip Desain *Resort Hotel*

Prinsip penekanan perencanaan *resort hotel* dengan tujuan *pleasure* dan rekreasi memerlukan adanya kesatuan antara bangunan dan juga lingkungan sekitarnya, sehingga tercipta keselarasan terhadap alam sekitarnya. Perlu mempertimbangkan ketersediaan lahan dan kapasitas pengunjung, hal ini untuk mengantisipasi kelebihan target wisatawan yang datang pada saat *event* nasional

tertentu. Setiap lokasi rekreatif memiliki karakter yang berbeda-beda dan memerlukan penanganan tertentu. Dalam merencanakan *Spiritual Heritage resort*, perlu memperhatikan prinsip-prinsip desain sebagai berikut:

- Kebutuhan dan juga persyaratan individu dalam kegiatan wisata
- Pengalaman yang unik bagi wisatawan
- Menciptakan citra wisata yang menarik

2.3 Tinjauan *Spiritual* Kebudayaan Jawa

2.3.1 Pengertian *Spiritual* Kebudayaan Jawa

Spiritual menurut kamus KBBI didefinisikan sebagai hubungan yang bersifat kejiwaan (rohani dan batin)¹⁸. Spiritual merupakan hal yang berhubungan dengan pengelolaan energi. Perawat Ruth Beckmann Murray dan Judith Proctor Zenter berpendapat bahwa “dimensi spiritual berusaha selaras dengan alam semesta, dan berusaha mendapatkan jawaban tentang yang tak terbatas, dan menjadi fokus saat orang tersebut menghadapi tekanan emosional, penyakit fisik, atau kematian” (Amy R. Krenztnan, 2017). Sehingga dapat disimpulkan bahwa spiritual merupakan cara individu menetralkan serta memperoleh energi maupun makna tertentu dengan berusaha selaras dengan alam semesta.

Kebudayaan terdiri dari Bahasa sansekerta yakni “*buddhayah*” yang merupakan bentuk jamak dari kata “*budhi*” dengan pengertian budi atau akal. Kebudayaan disimpulkan sebagai “beberapa hal yang berkaitan dengan budi atau akal”. Menurut Herskovits mengungkapkan bahwa “Kebudayaan meruakan suatu hal yang turun temurun dari satu generasi ke generasi yang lain

¹⁸ KBBI. 9 November 2017. <https://kbbi.web.id/spiritual>

sehingga dapat dikatakan sebagai superorganik”¹⁹. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebudayaan Jawa mempunyai pengertian yaitu budi atau akal yang berkembang secara turun temurun dalam kehidupan masyarakat Jawa. Masyarakat Jawa yang sangat menghormati leluhur mempunyai kebudayaan yang kental dan khas, sehingga keseluruhan terinterpretasikan pada filosofi kejawen.

2.3.2 Karakteristik *Spiritual* Kebudayaan Jawa

Masyarakat Jawa dikenal sangat menghormati para leluhur, sehingga kecenderungan kehidupan mereka masih memelihara rasa dan kebatinan yang tinggi. Menurut Bapak Soesilo, kehidupan dan kebudayaan masyarakat Jawa berdasarkan etika, moral dan spiritual dapat tergambarkan dalam istilah paham Kejawen. Pola pandangan hidup orang Jawa tercermin dari hubungan-hubungan, antara lain:

- Hubungan manusia dengan Tuhan.
- Hubungan manusia dengan manusia lainnya.
- Hubungan manusia dengan alam semesta.

Dalam sudut pandang hubungan antara manusia dengan alam semesta memiliki filosofi bahwa manusia (mikrokosmos) adalah gambaran kecil dari alam semesta (makrokosmos), sehingga tingkah laku ataupun budaya manusia mengarah kepada simbolisasi keberadaan alam. Contoh interpretasi sederhana yaitu bangunan rumah Jawa yang disusun mirip Gunung.

2.3.3 Ketentuan *Spiritual* Kebudayaan Jawa

Berdasarkan sumber dari Komunitas Spiritual Yogyakarta yang bernama “*Pundhi Sri Yoni*” terdapat ketentuan-ketentuan khusus dalam melaksanakan kegiatan meditasi metode *spiritual* kebudayaan Jawa, yaitu:

¹⁹ Lahiya. 9 November 2017. “Definisi dan Pengertian Kebudayaan Menurut Para ahli. <http://www.lahiya.com/pengertian-kebudayaan-definisi-menurut-para-ahli/>

1. Perlakuan meditasi kepada tamu/wisatawan dilakukan berbeda-beda tergantung karakter dan kebutuhan tamu.
2. Harus mengikuti ritual dari awal hingga akhir.
3. Adanya ruang workshop Jamu untuk disediakan para tamu sesuai bermeditasi.
4. Adanya ruang makan sendiri dengan menu khusus yang disediakan sesuai bermeditasi.

2.3.4 Kegiatan *Spiritual* Kebudayaan Jawa

Berdasarkan sumber dari Komunitas Spiritual Yogyakarta yang bernama “*Pundhi Sri Yoni*” terdapat rincian kegiatan meditasi *spiritual* kebudayaan Jawa sesuai dengan urutan, antara lain:

1. Pertama, para tamu akan diajak bersosialisasi mengenai kegiatan meditasi yang akan berlangsung, serta mentor akan mengidentifikasi jenis meditasi yang akan dilakukan.
2. Kedua, para tamu akan diajak bermeditasi darat. Hal ini bertujuan untuk menetralkan energi serta mempersatukan diri dengan alam.
3. Setelah itu, para tamu diajak untuk spa *Spiritual* dengan menggunakan jamu racikan khusus sesuai dengan karakter tamu.
4. Sebelum meditasi air, para tamu akan diberikan kain putih yang akan digunakan sebagai selendang saat meditasi air.
5. Para tamu diajak untuk melakukan meditasi air / dinamakan dengan istilah *telepok* yang konon sudah menjadi tradisi meditasi tradisional. Hal ini bertujuan untuk membuka cakracakra serta memperkuat kepekaan 5 indera.
6. Setelah bermeditasi air, para tamu akan dihidangkan makan di area makan/restaurant. Makanan yang disuguhkan berupa makanan tradisional khas Kulon Progo serta makanan khusus yang disediakan sesuai dengan kebutuhan para tamu.

7. Sembari dihidangkan makan, para tamu akan dihidangkan jamu hasil racikan khusus.
8. Sembari menyantap makanan, kain putih yang digunakan oleh para tamu akan dibatik oleh pengrajin batik yang telah disediakan.
9. Setelah kegiatan makan selesai, para tamu akan mengambil kain putih yang sudah di batik. Kain putih ini menjadi souvenir untuk para tamu, selain itu juga kain ini memberikan makna filosofi bahwa para tamu seperti terlahir kembali.

2.4 Tinjauan Pelaku

2.4.1 Tinjauan Tamu *Resort Hotel*

Perencanaan dan perancangan sebuah *Spiritual Heritage Resort Hotel* berkaitan erat dengan tamu/wisatawan yang datang. Oleh karena itu, tamu atau wisatawan akan dibahas sebagai salah satu pendekatan. Tamu hotel dapat dibagi menjadi 2 kategori, yaitu:

- Tamu menginap
Tamu yang datang untuk menggunakan fasilitas hotel yang tersedia dengan harapan akan mendapatkan pelayanan akomodasi yang memuaskan.
- Tamu tidak menginap
Tamu yang datang untuk sementara dimana kunjungannya ada yang bersifat formal (mengadakan diskusi, rapat kerja, seminar dan lain-lain) dan juga non-formal.

A. Pengertian Wisatawan

Wisatawan merupakan seseorang atau sekelompok orang yang melakukan suatu perjalanan wisata, jika lama tinggalnya minimal 24 jam di daerah atau negara yang dikunjungi. Apabila mereka tinggal di daerah atau negara yang dikunjungi dengan waktu kurang dari 24 jam maka mereka disebut pelancong

(*excursionist*).¹⁸ Pengunjung (*visitors*) merupakan orang yang datang ke suatu tempat atau suatu daerah dalam waktu singkat dengan maksud tertentu. Berwisata tidak selalu berekreasi, namun ada pula berwisata dengan alasan dagang, sanak saudara, konferensi, dan sebagainya. Berikut ini ada beberapa motif atau tujuan wisatawan berwisata:

1. kebutuhan untuk hiburan dan berekreasi
2. dorongan kebutuhan pendidikan dan penelitian
3. dorongan kebutuhan keagamaan
4. dorongan kebutuhan kesehatan
5. dorongan atas minat kebudayaan dan kesenian
6. dorongan atas minat olahraga
7. dorongan kepentingan hubungan keluarga
8. dorongan kepentingan politik
9. dorongan minat khusus (wisata bahari,dll)

B. Jenis-jenis Wisatawan

Terdapat 2 macam wisatawan yaitu wisatawan mancanegara (berasal dari luar negeri) dan wisatawan nusantara (berasal dari dalam negeri). Berikut beberapa istilah lain wisatawan menurut sifat perjalanan dan ruang lingkup perjalanannya, antara lain:

1. Wisatawan asing (*foreign tourist*), yaitu wisatawan asing yang berasal dari negara asal ke negara lain untuk melakukan perjalanan wisata.
2. Wisatawan asing domestik (*foreign domestic tourist*), yaitu wisatawan asing yang berasal dari negara dimana ia tinggal untuk melakukan perjalanan wisata di suatu wilayah.
3. Wisatawan domestik asing (*indigenous tourist*), yaitu warga suatu negara yang bertugas ke luar negeri lalu pulang ke negara asalnya dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negara asal yang asli.

4. Wisatawan bisnis (*bussinness tourist*), yaitu orang asing atau warga negara sendiri yang melakukan perjalanan wisata setelah selama tujuan atau pekerjaannya yang lama telah selesai dikerjakan

C. Karakteristik Wisatawan

Wisatawan memiliki karakter yang beragam, sehingga karakter wisatawan perlu dipahami agar sesuai dengan target pasar. Gambaran wisatawan dapat dilihat melalui karakteristik perjalanannya (*trip descriptor*) dan karakteristik wisatawannya (*tourist descriptor*).

Trip descriptor atau karakteristik perjalanannya dapat dibagi dalam berbagai kelompok berdasarkan jenis perjalanan yang dilakukan, sebagai berikut:

1. perjalanan rekreasi
2. perjalanan bisnis
3. perjalanan keagamaan
4. perjalanan kebudayaan
5. perjalanan spiritual
6. dll

Tourist descriptor atau karakteristik wisatawannya, yaitu menggambarkan *who, wants, what, why, when, dan how much*, dari sudut pandang wisatawannya. Hal ini dapat dilihat, antara lain:

1. Karakteristik sosio demografis, yaitu karakter yang digunakan untuk menjawab *who, wants, dan what*. Karakteristik ini melihat diantaranya adalah jenis kelamin, umur, status perkawinan, tingkat pendidikan, pekerjaan, kelas sosial, ukuran keluarga, dan jumlah keluarga.

2. Karakteristik geografis, yaitu karakter yang membagi wisatawan berdasarkan lokasi tempat tinggalnya.
3. Karakter psikografis, yaitu karakter yang membagi wisatawan ke dalam kelompok-kelompok pada kelas sosial, *life style*, dan personal. Beragamnya karakteristik dan latar belakang wisatawan, dapat menyebabkan berbagai macam keinginan dan kebutuhan mereka saat berwisata.

D. Kegiatan Wisatawan dalam *Resort Hotel*

Resort hotel dikunjungi oleh pengunjung dengan beragam aktivitasnya. Ragam aktivitas pengunjung (tamu hotel), antara lain:

1. Aktivitas sosial, yaitu berkumpul, berbincang-bincang antara sesama tamu hotel, makan, minum, membaca, bermain, dan lain-lain.
2. Berekreasi, yaitu berwisata di alam terbuka dan beberapa lokasi wisata pada kawasan tersebut.
3. Mengikuti acara, yaitu mengikuti acara yang diadakan oleh pihak pengelola, atau acara yang diadakan oleh tamu/pengunjung *resort hotel*.
4. Mengikuti program kegiatan khusus, yaitu program kegiatan yang diadakan secara khusus pada *resort* dan wisatawan dianjurkan untuk mengikuti program kegiatan.

2.4.2 Tinjauan Pengelola

Pengelola merupakan orang yang bekerja secara profesional dibalik *resort* demi kelancaran pelayanan dalam *Spiritual Heritage resort*. Kelompok pengelola merupakan orang-orang yang memiliki keahlian khusus dan ilmu khusus untuk dapat menjalankan *resort* dengan baik.

Pengelola terbagi atas dua bagian. Bagian tertinggi adalah kelompok eksekutif (pimpinan) yang terdiri dari *General Manager*, *executive secretary*, *executive assistant manager*, dan *head of departements* dan semuanya yang bertugas mengatur roda operasi *resort*. Bagian kedua adalah unit-unit kerja (*departement*) yang terbagi menurut masing-masing bagian. Jumlah dan jenis *department* pada setiap *resort* dapat berbeda antara satu dengan lainnya yang disediakan oleh perbedaan tipe/jenis *resort* maupun sistem manajemen *resort*.

Staff dan Karyawan *resort* antara lain:

1. Tingkat *Executive* :
 - a. *General Manager* (GM)
 - b. *Resident Manager* (RM)
 - c. *Executive Assistant Manager* (EAM)
 - d. *Room Division Manager* (RDM)
 - e. *Food & Beverage Manager* (FBM)
 - f. *Chief Accountant* (CA)
 - g. *Sales & Marketing* (SM)
 - h. *Chief Engineer* (CE)
 - i. *Personal Manager* (PM)
2. Tingkat *Staff Executive* :
 - a. *Outlet Head*
 - b. *Restaurant Manager / Head Waiter*
 - c. *Banquet Manager*
 - d. *Chief de Cuisien*
 - e. *Bar Manager*
 - f. *Assistant Department Manager*
3. Tingkat Pembantu *Staff* (level *Supervisor*)
 - a. *Supervisor Outlet*
 - b. *Food & Beverage Captain*

- c. *Bell Captain*
- d. *FO Group Leader (Chief de Reception)*
- e. *Sales Executive / Pural Officer*
- f. *Guest Relation Officer (GRO)*
- g. *Employee relation Officer (ERO)*
- 4. *Tingkat Worker (karyawan)*
 - a. *Waiter/ess*
 - b. *Greeters*
 - c. *Clerker (reception, receiving, accounting)*
 - d. *Bell boy*
 - e. *Room Boy/maid*
 - f. *Houseman/maid/Guard*
 - g. *Attendant*
 - h. *Gardener/yardman*
 - i. *Steward.*

2.5 Kriteria dan Persyaratan Hotel Bintang Empat

2.5.1 Identifikasi Standar Fasilitas dan Kapasitas

Dasar penentuan fasilitas-fasilitas pada *Spiritual Heritage Resort* didasarkan pada tambahan fasilitas khusus yaitu meditasi berbasis *spiritual heritage* serta telah disesuaikan dengan potensi-potensi rekreatif yang dapat dikembangkan pada lokasi tapak. Seluruh fasilitas yang telah dibangun diharapkan mampu memberi kenyamanan bagi tamu *Resort* serta memberikan pengalaman berbeda yang tidak dapat dimiliki di *resort* lainnya. Oleh karena itu, penentuan kebutuhan dan jenis fasilitas yang akan dibangun berdasarkan kebutuhan dari semua pelaku dalam *resort*.

Pengelompokan fasilitas dibagi ke dalam beberapa kelompok berdasarkan sifat karakteristik dari fasilitas tersebut, sebagai berikut:

1. Publik, fasilitas ini terbuka bagi semua orang yang akan datang ke *resort* sehingga memiliki akses langsung dari luar.
2. Semi Publik, fasilitas ini hanya dapat dipergunakan oleh semua penghuni *resort* dan tidak diperkenankan orang luar mempergunakan dengan alasan menjaga ketenangan penghuni.
3. Privat, fasilitas ini bersifat sangat privat dan hanya dipergunakan oleh orang yang berkepentingan langsung dengan fasilitas tersebut (seperti *guest room*)
4. *Service*, fasilitas ini merupakan fasilitas pendukung dari semua fasilitas pelayanan di kawasan *resort*.

2.5.2 Identifikasi Kebutuhan Ruang

Berdasarkan peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI no. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel serta diidentifikasi menjadi empat zona yaitu zona privat, zona public, zona pengelola, dan juga zona servis.


1. Zona privat

Zona privat merupakan salah satu zona yang menampung wisatawan dalam beristirahat dan tidur. Zona privat meliputi:

- Ruang tidur
- Kamar mandi
- Teras/balkon
- Halaman
- Taman

2. Zona publik

Zona publik memiliki area cakupan yang lebih luas lagi. Pada zona publik, pengunjung dapat beraktivitas baik pengunjung menginap maupun pengunjung non menginap. Ruangan-ruangan pada zona publik harus memiliki jalur pencapaian yang mudah, sehingga dapat mudah diakses.

- 
- a. Ruang penghubung
 - *Entrance*
 - *Lobby*
 - b. Fasilitas Tambahan
 - *Souvenir Shop*
 - *Coffee Shop*
 - *Lounge*
 - *Salon*
 - Agen Perjalanan
 - Ruang telepon & internet
 - c. Restoran
 - d. Ruang rekreasi
 - Ruang Spa
 - Ruang meditasi
 - Ruang sauna
 - Ruang yoga
 - Sauna
 - *Gym*
 - *Jogging track*
 - e. Ruang Serbaguna
 - Ruang rapat
 - Ruang konvensional
 - Ruang Auditorium
 - Ruang Resepsi
 - *Ballroom*
 - f. Fasilitas wisata meditasi *spiritual*
 - Ruang meditasi air
 - Ruang meditasi darat
 - Ruang workshop jamu
 - Ruang workshop batik

- Ruang sosialisasi
- Restoran
- g. Ruang public *outdoor*
 - Kolam renang
 - Taman
 - Pengolahan lansekap
 - Fasilitas lain yang memanfaatkan potensi alam

3. Zona Pengelola

Zona pengelola merupakan tempat pengelolaan dan administrative *resort*. Ruang-ruang ini adalah ruang yang menunjang kebutuhan dan kenyamanan wisatawan. Zona pengelola meliputi area *front office*, kantor eksekutif, kantor staff dan juga kantor pemasaran dengan rincian sebagai berikut:

- *Resepsionist*
- Ruang reservasi
- Ruang tunggu
- Ruang manajer
- Ruang asisten manajer
- Ruang sekretaris
- Ruang rapat
- Ruang pemasaran
- Ruang divisi keuangan
- Ruang divisi personalia
- Ruang divisi pengadaan barang

4. Zona Servis

Dalam zona ini meliputi area pelayanan bagi karyawan yang berhubungan dengan konsumen dalam hal pelayanan. Ruang-ruang ini merupakan ruang yang berhubungan dengan ruang-ruang operasional. Zona servis meliputi ruang *Housekeeping*,

dapur, gudang, ruang mekanikal, ruang elektrikal, ruang *laundry*, dan ruang ontrol, dengan rincian sebagai berikut:

- Ruang *laundry*
- Ruang jemur
- Ruang setrika
- Ruang linen
- *Pantry*
- Ruang mesin
- Ruang *generator*
- Ruang elektrik
- *Loading dock*
- Gudang
- Ruang persiapan
- Dapur utama
- Ruang cuci peralatan makan
- *Room Service*

2.5.3 Preseden Amanjiwo Resort

Spiritual Heritage Resort tergolong klasifikasi *spezialized resort* yang mengutamakan pengalaman kultur spiritual kebudayaan Jawa. Adapun preseden yang sudah menerapkan konsep serupa, salah satunya adalah Amanjiwo *Resort*.

Amanjiwo *Resort* terletak di daerah Magelang dan berada di dekat Candi Borobudur. Konsep *Resort* ini cenderung menawarkan pengalaman menginap yang memberikan suasana *culture* serta keseluruhan konsep bangunan terinterpretasi dari candi Borobudur.



Gambar 2.1: Amanjiwo Resort
(Sumber: <https://soul-sanctuaries.com/meditation/retreats-amanjiwo/>.)

Candi Borobudur identik dengan kebudayaan Buddha dan mempunyai energi positif. Sehingga *Resort* ini juga menawarkan kegiatan *spiritual retreats* dan berkaitan dengan candi Borobudur. *Spiritual retreats* meliputi segala jenis penenangan jiwa serta kunjungan ke beberapa candi.