

BAB II

TINJAUAN TENTANG RESORT HOTEL

2.1. Pariwisata

2.1.1. Definisi Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan bersantai atau aktivitas waktu luang. Perjalanan wisata pada umumnya dilakukan pada saat seseorang bebas dari pekerjaan yang rutin dilakukan atau pada saat mereka libur atau cuti. Kegiatan berwisata terdiri dari tiga unsur yaitu wisatawan, daerah atau tempat melakukan perjalanan wisata dan waktu perjalanan dan tinggal di tempat wisata.

Menurut UU Kepariwisata No. 9 tahun 1990, wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata (termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dibidang tersebut. Pariwisata dapat juga dilihat sebagai suatu bisnis yang berhubungan dengan penyediaan barang atau jasa bagi wisatawan dan menyangkut setiap pengeluaran oleh untuk wisatawan atau pengunjung dalam perjalanannya.

2.1.2. Wisatawan

Pariwisata ada karena adanya wisatawan, wisatawan pada intinya adalah orang yang melakukan perjalan wisata. Wisatawan melakukan perjalanan wisata dimotivasi oleh beberapa hal. McIntosh (1977) dan Murphy (1985, cf. Sharpley, 1994) mengelompokkan motivasi wisatawan menjadi empat kelompok besar yaitu:

a. *Physiological motivation* (motivasi yang bersifat fisik)

Merupakan perjalanan wisata yang bertujuan untuk relaksasi, kesehatan, kenyamanan, berolah raga dan bersantai.

b. *Cultural motivation* (motivasi budaya)

Keinginan untuk mengetahui budaya, adat istiadat, tradisi dan kesenian daerah lain.

c. *Social motivation* (motivasi yang bersifat sosial) melakukan perjalanan untuk menemui teman, keluarga, melakukan ziarah dan menemui rekan kerja.

d. *Fantasy motivation* (motivasi karena fantasi)

Yaitu adanya fantasi bahwa di daerah lain seseorang akan bisa lepas dari rutinitas keseharian yang membosankan dan yang memberikan kepuasan psikologis.

2.1.3. Fasilitas dan Sarana Penunjang (Amenities)

Prasarana (*infrastructure*) kepariwisataan adalah semua fasilitas yang tersedia serta yang memungkinkan proses perekonomian berjalan dengan lancar sedemikian rupa, sehingga dapat memudahkan manusia untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Yang termasuk ke dalam kategori prasarana umum adalah sistem penyediaan air bersih, pembangkit tenaga listrik, telekomunikasi, jaringan jalan raya, bandar udara, pelabuhan laut dan terminal. Sedangkan prasarana yang menyangkut kebutuhan masyarakat banyak ialah rumah sakit, apotik, bank dan kantor pos.

Sedangkan sarana kepariwisataan (*tourism superstructures*) adalah pemerintah atau perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan, baik secara langsung atau tidak langsung dan hidup serta kehidupannya banyak tergantung pada kedatangan wisatawan. Kita dapat membagi atas tiga bagian yang penting sarana kepariwisataan yaitu:

a. Sarana pokok kepariwisataan (*Main Tourism Superstructures*)

Sesuai dengan namanya, sarana ini menyediakan fasilitas pokok yang ikut menentukan keberhasilan sesuatu daerah menjadi daerah tujuan wisata.

Yang termasuk dalam sarana pokok kepariwisataan itu adalah *travel agent* dan *tour operator*, *tourist transportation*, hotel serta akomodasi lainnya, restoran, *trades* dan obyek wisata dan atraksi wisata.

b. Sarana pelengkap kepariwisataan (*Supplementing Tourism Superstructures*)

Yang dimaksud dengan sarana pelengkap ini adalah tempat-tempat yang menyediakan fasilitas untuk rekreasi yang fungsinya adalah untuk membuat agar para wisatawan dapat lebih lama tinggal pada suatu Daerah Tujuan Wisata (DTW). Yang termasuk dalam kategori ini adalah sarana olah raga, sarana ketangkasan, tempat pemancingan, dan lain-lain.

c. Sarana penunjang kepariwisataan (*Supporting Tourism Superstructures*)

Adalah perusahaan yang dapat menunjang sarana pelengkap dan sarana pokok yang berfungsi bukan saja untuk membuat wisatawan lebih lama tinggal tetapi yang lebih penting adalah untuk membuat wisatawan lebih banyak membelanjakan uangnya di tempat yang dikunjungi, seperti *night club*, *steambaths*, dan *casinos*.

2.2. Tinjauan Umum Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, Dirjen Pariwisata – Depparpostel.

2.2.1. Pengelompokan Hotel

Walaupun aktivitas yang diwadahi dalam sebuah hotel adalah sama, tetapi setiap hotel memiliki keunikan rancangan yang berbedabeda. Baik dari kelengkapan ruang, layanan, penampilan bangunan, dan suasana yang dirancang. Maka, proses perancangan sebuah hotel

perlu memperhatikan beberapa pengelompokan hotel yang dapat ditinjau dari berbagai sudut pandang yaitu tujuan kedatangan tamu, lama tamu menginap, jumlah kamar dan lokasi.

A. Pengelompokan Hotel Menurut Tujuan Kedatangan Tamu

- *Business Hotel*

Merupakan hotel yang dirancang dengan tujuan memberi fasilitas untuk melakukan bisnis.

- *Pleasure Hotel*

Merupakan hotel yang sebagian fasilitasnya ditujukan untuk memberi fasilitas kepada pengunjung untuk berekreasi.

- *Country Hotel*

Merupakan hotel khusus untuk tamu antarnegara. Pemilihan lokasi ditentukan oleh beberapa pertimbangan khusus, seperti keamanan dan keselamatan pengunjung. Maka, lokasi hotel ini dipikirkan di area pusat kota agar dekat dari pusat pemerintahan suatu Negara atau ditempat yang memiliki nilai lebih pada lokasinya.

- *Sport Hotel*

Merupakan hotel yang fasilitasnya dirancang untuk melayani pengunjung dengan tujuan berolahraga. Hotel ini memiliki fasilitas yang hampir serupa dengan *pleasure hotel* tetapi memiliki fasilitas olah raga yang lebih lengkap.

B. Pengelompokan Hotel Menurut Lama Tamu Menginap

- *Transit Hotel*

Hotel yang memiliki waktu inap yang tidak lama (harian). Hotel ini memiliki fasilitas yang dapat memberikan layanan kepada konsumen dalam waktu singkat, contohnya *laundry*, restoran dan agen perjalanan.

- *Semiresidential Hotel*

Hotel dengan rata-rata waktu inap yang cukup lama (mingguan). Rancangan hotel ini perlu dilengkapi dengan berbagai aktivitas, seperti fasilitas kebugaran (spa, *jogging track*, kolam renang) dan fasilitas rekreasi (restoran, taman bermain, persewaan kendaraan dan lain0lain)

- *Residential Hotel*

Merupakan hotel yang memiliki waktu kunjungan yang paling lama (bulanan). Pada jenis hotel ini kenyamanan dan keamanan harus selalu diperhatikan. Rancangan hotel ini perlu dilengkapi dengan berbagai layanan fasilitas yang serupa dengan kehidupan sehari-hari, seperti fasilitas belanja, kebugaran, dan rekreasi.

C. Pengelompokan Hotel Menurut Jumlah Kamar

- *Small Hotel*

Merupakan hotel yang memiliki jumlah kamar yang kecil (maksimal 25 kamar), biasanya terletak di daerah dengan angka kunjungan rendah.

- *Medium Hotel*

Merupakan hotel yang memiliki jumlah kamar yang sedang (sekitar 29-299 kamar), biasanya terletak di daerah dengan angka kunjungan sedang.

- *Large Hotel*

Merupakan hotel yang memiliki jumlah kamar yang besar (minimum 300 kamar), biasanya terletak di daerah dengan angka kunjungan tinggi.

D. Pengelompokan Hotel Menurut Lokasi

- *City Hotel*

Hotel yang terletak di pusat kota dan biasanya pengunjung datang dengan tujuan bisnis atau dinas.

- *Down Town Hotel*

Hotel yang berlokasi di dekat pusat perdagangan dan perbelanjaan. Hotel ini sering menjadi sasaran pengunjung yang ingin berwisata belanja atau menjalin relasi dagang.

- *Suburban Hotel/ Motel*

Hotel yang berlokasi di pinggir kota dengan pengunjung dengan tujuan untuk transit dengan waktu yang singkat. Pengunjung yang memiliki tingkat bepergian yang tinggi menggemari hotel jenis ini dengan pertimbangan efisien waktu.

- *Resort Hotel*

Merupakan hotel yang dibangun di tempat wisata, tujuan jenis hotel ini yaitu sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata.

2.2.2. Klasifikasi Hotel Berbintang

Yang dimaksud dengan klasifikasi hotel berbintang ialah suatu sistem pengelompokan hotel-hotel ke dalam berbagai kelas atau tingkatan, berdasarkan ukuran penilaian tertentu. Hotel dapat dikelompokkan ke dalam berbagai kriteria menurut kebutuhannya.

Di Indonesia dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan tentang usaha dan klasifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel secara minimum didasarkan pada:

- Jumlah Kamar
- Fasilitas
- Peralatan yang tersedia
- Mutu Pelayanan

Berdasarkan pada penilaian tersebut, hotel-hotel di Indonesia kemudian digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel, yaitu:

- Hotel Bintang 1 (★)
- Hotel Bintang 2 (★★)
- Hotel Bintang 3 (★★★)

- Hotel Bintang 4 (****)
- Hotel Bintang 5 (*****)

Tabel 2.1. Perbedaan Fasilitas Hotel Berbintang

Fasilitas	Hotel Bintang V	Hotel Bintang IV	Hotel Bintang III	Hotel Bintang II	Hotel Bintang I
Kamar tidur	Minimal 100 kamar 4 kamar suite	Minimal 50 kamar 3 kamar suite	Minimal 30 kamar 2 kamar suite	Minimal 20 kamar	Minimal 10 kamar
Ruang makan (restaurat)	Wajib minimal 2	Wajib minimal 2	Perlu minimal 1	Perlu minimal 1	Perlu minimal 1
Bar dan coffe shop	Wajib minimal 1	Wajib minimal 1	Wajib minimal 1	Wajib minimal 1	Wajib minimal 1
Function room	Wajib minimal 1 Wajib pre-function room	Wajib minimal 1 Wajib pre-function room	Wajib minimal 1 Wajib pre-function room	- -	- -
Rekreasi & olah raga	Wajib perlu + 2 jenis fasilitas lain	Wajib perlu + 2 jenis fasilitas lain	Wajib dianjurkan + 2 jenis fasilitas lain	Dianjurkan Dianjurkan	Dianjurkan -
Ruang yang disewakan	Wajib minimal 3	Perlu minimal 3	Perlu minimal 3	Perlu minimal 1	Perlu minimal 1
Lounge	Wajib	Wajib	Wajib	-	-
Taman	Wajib	Perlu	Perlu	Perlu	Perlu

Sumber data: Panduan Perancangan Bangunan Komersial (Endy Marlina)

Tujuan umum daripada penggolongan kelas hotel adalah:

- Untuk menjadi pedoman teknis bagi calon investor (penanam modal) di bidang usaha perhotelan.
- Agar calon penghuni hotel dapat mengetahui fasilitas dan pelayanan yang akan diperoleh di suatu hotel, sesuai dengan golongan kelasnya.
- Agar tercipta persaingan (kompetisi) yang sehat antara perusahaan hotel.
- Agar tercipta keseimbangan antara permintaan (demand) dan penawaran (supply) dalam usaha akomodasi hotel.

2.2.3. Ruang-Ruang Pada Bangunan Hotel

Ruang-ruang dalam hotel dibagi menjadi dua kelompok, yaitu bagian depan (*front of the house*) dan bagian belakang (*back of the house*), yang pengaturan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. *Back of the house*, biasanya diisi berbagai fasilitas sebagai berikut:

a. Fasilitas Laundry

Luasan ruang laundry tergantung dari aktivitas yang ada di dalamnya. Untuk hotel berbintang, laundry berukuran cukup luas dan berfungsi sebagai tempat mencuci, mengeringkan, setrika, dan mesin press yang digunakan untuk melayani tamu dan juga karyawan (Rutes, W. & Penner, 1992).

b. *Housekeeping Department*

Ruang ini mempunyai berbagai fungsi yang meliputi ruang kepala departemen dan ruang asisten. Selain itu, juga dibuat gudang untuk menyimpan peralatan yang digunakan oleh housekeeper dan tempat khusus untuk menjahit kain sprei, wrung bantal, dan gorden yang dipersiapkan untuk pelayanan kamar tamu hotel.

c. Servis makanan dan sayuran

Aktivitas ini tidak terlalu membutuhkan ruang yang luas karena makanan dan sayuran tersebut selalu berjalan dan tidak bertahan lama di tempat tersebut. Setelah selesai diperiksa, ditimbang dan disahkan, bahan pangan akan dikirim ke gudang yang kering atau basah sesuai kebutuhan, atau dimasukkan ke dalam pendingin untuk diawetkan.

d. Ruang Mekanikal

Ruang ini berisi peralatan untuk *heating* dan *cooling* yang berupa tank dan pompa untuk menjaga sistem operasi mekanikal secara keseluruhan.

2. *Front of the house*, berisi ruang-ruang sebagai berikut:

a. Ruang registrasi tamu

Penempatan ruang registrasi harus terlihat dan berada di area lobby. Tidak ada aturan yang pasti tentang panjang meja registrasi ini, tetapi hotel berbintang yang mempunyai kamar berjumlah 100 sampai 200 kamar akan memerlukan dua meja agar dapat melayani semua pengunjung dengan cepat.

b. Servis penyimpanan kunci

Pada hotel berbintang, area penyimpanan kunci kamar dan area penerima ditempatkan terpisah.

c. Kasir

Penempatan kasir berhadapan dengan *registration desk*. Untuk hotel berbintang yang memiliki beberapa restoran dan fasilitas komersial yang lain, perlu dilakukan pengaturan khusus untuk keuangan yaitu melalui deposit box yang aman.

d. Ruang Administrasi

Peletakan ruang administrasi harus berhubungan langsung dengan lobby. Untuk hotel berbintang, terdapat ruang manajer administrasi beserta ruang asistennya dan juga terdapat ruang resepsionis yang berada di antara lobby dan ruang manajer.

e. Lobby

Lobby adalah ruangan yang cukup luas yang terletak dekat penerimaan tamu di *front office*. Ruangan tempat duduk hotel biasanya berada di lobby, yang merupakan semacam ruang tunggu. Selain itu, ruangan ini juga dilengkapi tempat duduk yang terpisah, yang disediakan bagi tamu untuk beristirahat dan bersantai sambil membaca atau menonton televisi, dan lain-lain.

f. Fasilitas transportasi vertikal mekanik (elevator)

Untuk menambah kenyamanan konsumen, sebuah hotel yang berupa bangunan bertingkat harus dilengkapi dengan alat transportasi vertikal mekanik, biasanya berupa lift (elevator). Penempatan elevator harus dapat terlihat oleh publik dari berbagai arah sehingga harus pula berdekatan dengan *entrance* dan *registration desk*.

g. *Guest Room*

Dalam menentukan rancangan *guest room*, pertimbangan pertama terletak pada ukuran ruang. Panjang dan lebar ruangan ditentukan oleh jumlah furnitur yang mengisi ruangan dari tingkat kemewahan suatu hotel. *Guest room* yang paling umum terdapat dalam suatu hotel adalah *twin bed room*, *single bed room*, dan *suites room*. Pertimbangan kedua adalah ukuran dari tipe tempat tidur yang digunakan, yaitu tipe *king* atau *standart twin*. Pencahayaan dalam ruangan dan kontrol pada *guest room* juga harus dipertimbangkan secara hati-hati. Tipe kontrol yang paling sederhana yaitu pengontrolan pada pintu secara otomatis. Pada tipe ini lampu dalam ruangan akan menyala begitu pintu dibuka.

2.2.4. Klasifikasi Kriteria Hotel Bintang 3

Untuk membangun sebuah Hotel Ressort khususnya Bintang 3 harus memperhatikan klasifikasi bangunan sebagai berikut:

a. Lokasi dan Lingkungan

Lokasi hotel mudah dicapai dengan kendaraan umum atau pribadi roda empat langsung ke area hotel. Hotel harus terhindar dari pencemaran yang diakibatkan dari gangguan luar, seperti:

- Suara bising
- Bau tidak enak
- Debu dan Asap
- Serangga dan binatang pengerat.

b. Sirkulasi

Hotel harus memiliki jalur sirkulasi yang jelas supaya mempermudah pengunjung/tamu-tamu hotel yang datang ke hotel tersebut. Dalam setiap hotel, harus dapat pisahkan jalan antara tamu hotel/pengunjung, pegawai/karyawan dan jalan untuk barang. Tujuan sirkulasi dalam hotel adalah:

- Mempermudah pengawasan dan pengontrolan keamanan
- Menciptakan keteraturan
- Menciptakan pelayanan yang efisien
- Peningkatan kepuasan pelanggan.

Pembedaan sirkulasi untuk tamu hotel dan pengelola:

- Sirkulasi untuk tamu hendaknya jelas dan mudah dicapai sehingga tidak membingungkan pengunjung.
- Sirkulasi untuk pengunjung dan pegawai/karyawan harus melewati setiap bangunan hotel yang digunakan untuk umum. *Crossing* antara pengunjung dan pegawai/karyawan harus dihindari.

c. Taman

- Terletak di dalam atau di luar bangunan.
- Taman terpelihara, bersih dan rapi.
- Taman yang memiliki kolam hias harus memiliki ikan.

d. Tempat Parkir

- Kapasitas satu tempat parkir untuk 6 kamar hotel.
- Rambu-rambu lalu lintas
- Pos jaga dan ruang tunggu
- Tersedia saluran air.

e. Bangunan

Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku:

- Keadaan bangunan bersih terawat dengan baik (tidak berbau, berlumut, bersarang laba-laba dan lain-lain).

- Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan arus tamu, karyawan dan barang.
 - Unsur dekorasi Indonesia tercermin pada *lobby*, restoran, kamar tidur dan ruang fungsional.
- f. *Lobby*
- Mempunyai luasan minimum 30 m².
 - Dilengkapi dengan lounge.
 - Toilet umum minimum 1 buah dengan perlengkapan.
 - Lebar koridor minimum 1,6 m.
- g. Koridor
- Lebar koridor minimal 1,6 m.
 - Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.
 - Tata udara diatur AC atau ventilasi alami.
- h. Ruang yang Disewakan
- Minimum terdapat *drug store, bank, money changer, air line agent, souvenir shop*, butik, dan biro perjalanan.
 - Tersedia poliklinik dan paramedis.
- i. Kamar Tidur
- Terdapat minimum 30 kamar standar dengan luas 24 m²/kamar.
 - Terdapat minimum 2 kamar suite dengan luas 48 m²/kamar.
 - Tinggi minimum 2,6 m tiap lantai.



Gambar 2.1. Contoh Denah Kamar Tamu Hotel
 Sumber Data: Data Arsitek

j. Restoran

- Luas minimal 3m² dikalikan dengan jumlah kamar tidur.
- Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran, dengan ketentuan 1,5 m² per tempat duduk.
- Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari kamar tidur yaitu 2,6 m².
- Lebih baik di letakkan di *lobby* hotel.
- Bila tidak berdampingan dengan *lobby* harus memiliki toilet.

k. Bar

- Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m² tempat duduk. Lebar ruang kerja bartender setidaknya 1 m. Bila ruang tertutup, dilengkapi dengan pengatur udara buatan (AC) dengan suhu 24°C.

l. Ruang Fungsional

- Minimum terdapat 1 buah pintu masuk yang terpisah dari *lobby* dengan kapasitas minimum 2,5 kali jumlah kamar.
- Dilengkapi dengan toilet bila tidak satu lantai dengan *lobby*.
- Terdapat *pre-function room*.

m. Sarana Rekreasi dan Olah raga

- Minimum 1 buah dengan pilihan: tennis bowling, golf, fitness, spa, billiard, jogging atau taman bermain anak.
- Kolam renang dewasa yang terpisah dengan kolam renang anak.
- Sarana rekreasi pantai seperti menyelam, berselancar, berperahu atau ski air.

n. Dapur

- i. Hotel minimal menyediakan satu dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40% dari luas restoran.
- ii. Ruang dapur terdiri atas:
 - Ruang persiapan dan pengolahan.
 - Ruang penyimpanan bahan makanan.
 - Ruang administratif / *chef*.
 - Ruang pencucian dan penyimpanan perlengkapan.
 - Ruang penyimpanan bahan bakar/ gas dapur.
- iii. Tersedia ruangan khusus untuk *room service* yang terletak berdekatan dengan dapur induk.
- iv. Akses ke kamar mandi.

o. Area Admnstrasi

- i. *Front office*
 - Tempat menerima tamu dan tempat informasi.
 - Tempat kasir dan ruang penitipan barang berharga.
 - Ruang penitipan barang tamu.
 - Ruang pimpinan *front office*.
 - Ruang operator telepon.
- ii. Kantor pengelola hotel
 - Kantor pimpinan hotel (*GM office*).
 - Kantor pimpinan restoran dan bar (*F & B office*).
 - Kantor keuangan.
 - Kantor personalia.

p. Area Tata Usaha

i. *Uniform Room* (penyimpanan pakaian seragam).

ii. *Linen Room*.

- Tersedia ruang linen dengan luas minimal 30 m².
- Tersedia rak/ lemari tempat penyimpanan linen.

iii. Ruang jahit.

iv. *Room Boy Station*.

Ruang pelayan minimal satu kamar untuk setiap 15 kamar. Untuk hotel bertingkat tiap lantai tersedia minimal satu *room boy station*.

v. *Area Lost and Found*.

Luas minimal 10 m² dilengkapi rak atau lemari terkunci.

q. Ruang Binatu

Luas minimal 40m².

r. Ruang Operasional

i. Gudang

- Tersedia gudang makan dan minuman.
- Tersedia gudang untuk *engineering*.

ii. Ruang penerimaan bahan

- Tersedia ruang penerimaan barang/ bahan keperluan hotel.
- Kantor penerimaan barang.

iii. Ruang karyawan

- Ruang loker dan kamar mandi.
- Ruang makan karyawan letaknya berdekatan dengan dapur dan ruang untuk ibadah.

s. Peralatan Teknis Bangunan

Pengaturan ruang hotel ditata dengan baik sehingga memudahkan arus tamu, arus karyawan dan arus barang atau produk hotel.

Peralatan terdiri dari:

i. Elevator atau Lift

- Setiap bangunan empat lantai atau lebih (dihitung dari lantai dasar) harus dilengkapi dengan elevator atau lift.
- Lift tamu harus dipisahkan dengan lift pelayanan dan lift barang.
- Kapasitas setiap lift minimal 10 orang atau beban 750 kg yang dapat berfungsi untuk melayani penyandang cacat yang memakai kursi roda
- Memiliki sertifikat keamanan sesuai dengan ketentuan Depnaker.

ii. Utilitas Penunjang

- Air yang tersedia memenuhi persyaratan kesehatan minimal 750 liter/kamar/hari. Juga tersedia pula instalasi air panas.
- Pemasangan listrik yang memenuhi persyaratan pemerintah, tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas 50 % dari kapasitas listrik dari PLN.
- Menggunakan pengkodisian udara (AC) untuk tiap ruang dengan sistem AC sentral atau AC unit serta mempunyai ventilasi yang baik.
- Tersedia ruang mekanik dan workshop.

iii. Komunikasi

- Tersedia telepon tiga saluran, yaitu lokal, interlokal dan internasional.
- Tersedia telepon dalam/internal, jumlah minimal saluran telepon adalah sesuai dengan jumlah kamar.
- Tersedia PABX, Sentral video/TV, sentral radio, musik penggiring, sentral paging sistem termasuk *carcall*.

iv. Pencegahan Bahaya Kebakaran

Tersedia alat deteksi dini di setiap ruangan, alat pencegah kebakaran di kamar tamu, pintu dan tangga darurat.

v. **Keamanan**

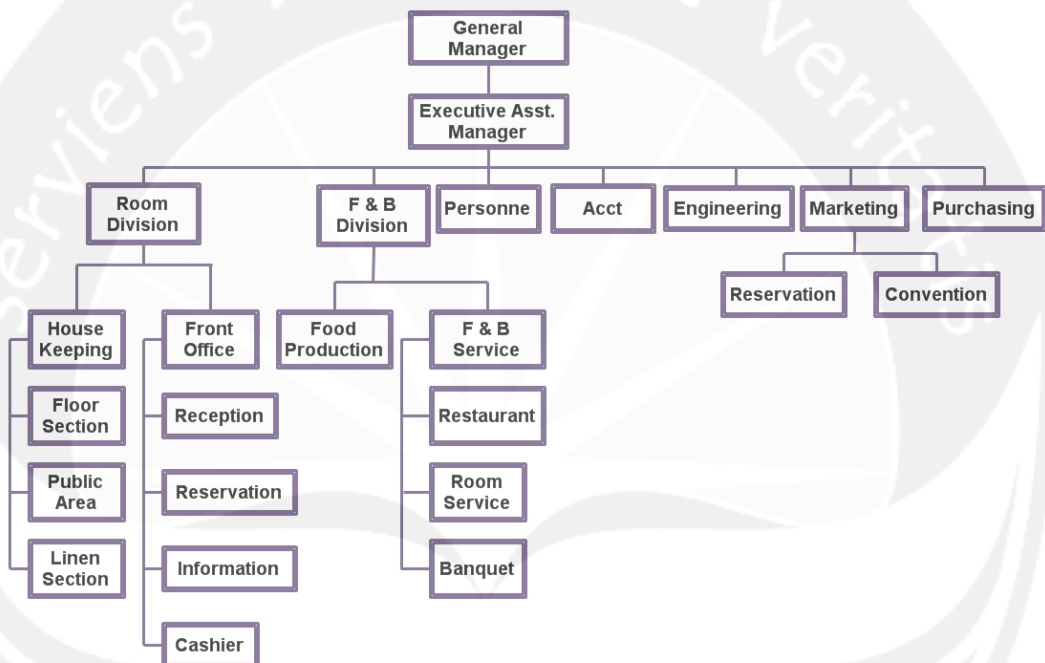
Tersedia ruang jaga di setiap pintu keluar dan masuk.

vi. **Pembuangan Limbah**

Tersedia tempat pembuangan limbah yang tidak menimbulkan bau yang tidak enak.

2.2.5. Struktur Organisasi Usaha Hotel

Struktur Organisasi Hotel
Pangandaran Beach Hotel Resort



Skema 2.1. Struktur Organisasi Hotel Menengah
Sumber data: Hotel Management (Richard Komar)

2.3. Hotel Resort

2.3.1. Pengertian Hotel Resort

Hotel Resort didefinisikan sebagai hotel yang terletak dikawasan wisata, dimana sebagian pengunjung yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha. Umumnya terletak cukup jauh dari pusat kota sekaligus difungsikan sebagai tempat peristirahatan dan menyediakan fasilitas untuk berlibur, rekreasi dan olah raga.

2.3.2. Faktor Penyebab Timbulnya Hotel Resort

Sesuai dengan tujuan dari keberadaan Hotel Resort yaitu selain untuk menginap juga sebagai sarana rekreasi. Oleh sebab itu timbulnya hotel resort disebabkan oleh faktor-faktor berikut:

- a. Berkurangnya waktu untuk beristirahat.

Bagi masyarakat kota khususnya di Provinsi Jawa Barat, memiliki kesibukan akan pekerjaan yang selalu menyita waktu mereka untuk dapat beristirahat dengan tenang dan nyaman.

- b. Kebutuhan Manusia akan rekreasi.

Manusia pada umumnya cenderung membutuhkan rekreasi untuk dapat bersantai dan menghilangkan kejenuhan yang diakibatkan oleh aktivitas mereka.

- c. Kesehatan.

Untuk dapat memulihkan kesehatan baik para pekerja maupun para manula membutuhkan kesegaran jiwa dan raga yang dapat diperoleh di tempat berhawa sejuk dan berpemandangan indah yang disertai dengan akomodasi penginapan sebagai sarana peristirahatan.

- d. Keinginan Menikmati Potensi Alam

Keberadaan potensi alam yang indah dan sejuk sangat sulit didapatkan di daerah perkotaan yang penuh sesak dan polusi udara. Dengan demikian keinginan masyarakat perkotaan untuk menikmati potensi alam menjadi permasalahan, oleh sebab itu hotel resort menawarkan pemandangan alam yang indah dan sejuk sehingga dapat dinikmati oleh pengunjung ataupun pengguna hotel tersebut.

2.3.3. Karakteristik Hotel Resort

Ada 4 (empat) karakteristik hotel resort sehingga dapat dibedakan menurut jenis hotel lainnya, yaitu:

a. Lokasi

Umumnya berlokasi di tempat-tempat berpemandangan indah, pegunungan, tepi pantai dan sebagainya, yang tidak dirusak oleh keramaian kota, lalu lintas yang padat dan bising. Pada Hotel Resort, kedekatan dengan atraksi utama dan berhubungan dengan kegiatan rekreasi merupakan tuntutan utama pasar dan akan berpengaruh pada harganya.

b. Fasilitas

Motivasi pengunjung untuk bersenang-senang dengan mengisi waktu luang menuntut ketersedianya fasilitas pokok serta fasilitas rekreatif indoor dan outdoor. Fasilitas pokok adalah ruang tidur sebagai area privasi. Fasilitas rekreasi outdoor meliputi kolam renang, lapangan tennis dan penataan lanskap.

c. Segmen Pasar

Sasaran yang ingin dijangkau adalah wisatawan atau pengunjung yang ingin berlibur, bersenang-senang, menikmati pemandangan alam, pantai, gunung dan tempat-tempat lainnya yang memiliki panorama yang indah.

d. Arsitektur dan Suasana

Wisatawan yang berkunjung ke Hotel Resort cenderung mencari akomodasi dengan arsitektur dan suasana yang khusus dan berbeda dengan jenis hotel lainnya.

Wisatawan pengguna hotel resort cenderung memilih suasana yang nyaman dengan arsitektur yang mendukung tingkat kenyamanan dengan tidak meninggalkan citra yang bernuansa etnik.

Berbagai macam objek wisata yang ada mempengaruhi variasi hotel resort yang ada. Berdasarkan fasilitas dan letaknya hotel resort dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- *Beach resort hotel*

Resort hotel ini berada di daerah pantai dan menggunakan keindahan dan potensi alam pantai sebagai daya tariknya.

- *Marina resort hotel*

Resort hotel ini berada di daerah pelabuhan, rancangan resort ini memanfaatkan potensi utama daerah tersebut dengan melengkapi fasilitas dermaga dan kegiatan yang berhubungan dengan air.

- *Mountain resort hotel*

Resort hotel ini berada di daerah pegunungan, pemandangan dan fasilitas yang bersifat natural merupakan kekuatan lokasi yang digunakan sebagai cirri rancangan resort.

- *Health resort and spa*

Resort hotel ini dibangun di daerah yang memiliki potensi alam yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana penyehatan dan kebugaran melalui aktivitas spa.

- *Condominium, time share and residential development*

Resort ini memiliki strategi pemasaran yang menarik yaitu menawarkan sebagian dari kamar hotel ini disewa selama periode waktu yang ditentukan dalam kontrak dan biasanya dalam jangka waktu yang panjang.

- *All suite-hotels*

Resort jenis ini merupakan golongan resort mewah, karena semua kamar yang disewakan dalam hotel tersebut tergolong dalam kelas *suite*.

- *Sight-seeing resort hotel*

Resort jenis ini terletak di daerah yang memiliki potensi khusus atau tempat menarik seperti pusat perbelanjaan,

tempat hiburan. Berdasarkan periodenya resort hotel ini dapat dibagi menjadi:

- *Winter resort hotel*

Merupakan resort yang dibuka pada musim dingin, karena potensi wisatanya menonjol pada musim dingin. Contohnya hotel di kawasan wisata ski.

- *Summer resort hotel*

Merupakan resort yang dibuka pada musim panas. Contohnya hotel di kawasan pantai yang terkenal dengan sinar matahari yang baik untuk berjemur.

2.3.4. Prinsip Desain Hotel Resort

Setiap lokasi yang akan dikembangkan sebagai suatu tempat wisata memiliki karakter yang berbeda, yang memerlukan pemecahan khusus. Dalam merencanakan sebuah hotel resort perlu diperhatikan prinsip-prinsip desain sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan persyaratan individu dalam melakukan kegiatan wisata.
 - Suasana yang tenang dan mendukung untuk istirahat, selain fasilitas olah raga dan hiburan.
 - Aloneness (kesendirian) dan privasi, tetapi juga adanya kesempatan untuk berinteraksi dengan orang lain berpartisipasi dalam aktivitas kelompok.
 - Berinteraksi dengan lingkungan, dengan budaya baru, dengan Negara baru dengan standar kenyamanan rumah sendiri.
- b. Pengalaman unik bagi wisatawan.
 - Ketenangan, perubahan gaya hidup dan kesempatan untuk relaksasi.
 - Kedekatan dengan alam, matahari, laut, hutan, gunung, danau, dan sebagainya. Memiliki skala yang manusiawi.
 - Dapat melakukan aktivitas yang berbeda seperti olah raga dan rekreasi.

- Keakraban dalam hubungan dengan orang lain diluar lingkungan kerja.
 - Pengenalan terhadap budaya dan cara hidup yang berbeda.
- c. Menciptakan suatu citra wisata yang menarik
- Memanfaatkan sumber daya alam dan kekhasan suatu tempat sebaik mungkin.
 - Menyesuaikan fisik bangunan terhadap karakter lingkungan setempat.
 - Pengolahan terhadap fasilitas yang sesuai dengan tapak dan iklim setempat.

2.4. Studi Banding Hotel Resort Bintang Tiga di Pangandaran

2.4.1. Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran

Terletak di pusat kota Pangandaran. Pada sisi timur pantai terdapat Pantai Indah. Sementara di sisi barat, terdapat Pantai Indah Barat.



Gambar 2.2. Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran
Sumber data: www.google.com. 01-04- 2010.

Fasilitas yang tersedia:

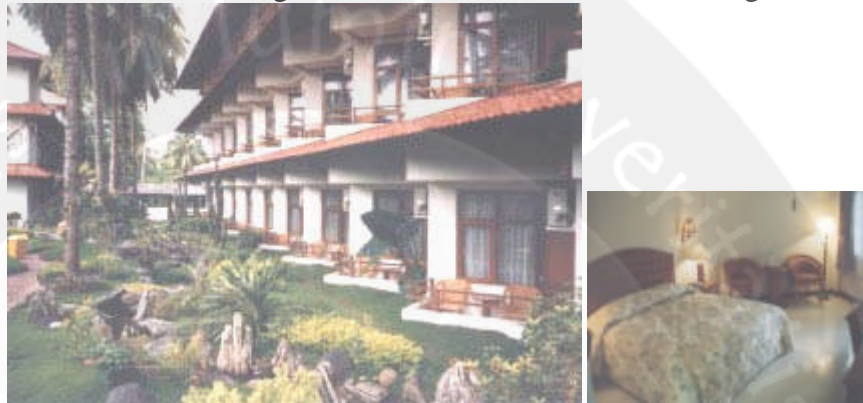
- a. Pantai Indah Timur
- Kolam Renang
 - Lapangan Tenis
 - Tempat Bermain dan Jalur *beach-walk*

b. Pantai Indah Barat

- Rumah Makan
- Ruang Pertemuan
- Kolam Renang

1.4.1. Surya Pesona Beach Hotel

Terletak di Jl. Pamugaran Bulak Laut, Pantai Barat Pangandaran.



Gambar 2.3. Surya Pesona Hotel

Sumber data: www.google.com. 01-04- 2010.

Fasilitas yang tersedia:

- *Deluxe and Suite Rooms*
- *Room Service*
- *Restaurant*
- *Swimming Pool*
- *Meeting Rooms*
- *Children Playground*
- *Outdoor Barbeque*
- *Parking Area*