

BAB II

TINJAUAN UMUM HOTEL RESOR

II.1 Tinjauan Umum Hotel

II.1.1 Pengertian Hotel

Menurut (KBBI, 2019), hotel didefinisikan sebagai bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Definisi diatas senada dengan pengertian usaha hotel pada peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel, yaitu: 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 (KEMENPAR, 2019)

II.1.2 Fungsi Hotel

Berdasarkan pengertian hotel sebelumnya, hotel memiliki dua fungsi utama, yaitu: menyediakan dan memberi pelayanan jasa akan kebutuhan penginapan (*lodging*), kebutuhan makan dan minum

II.1.3 Karakteristik Hotel

Pada dasarnya, perancangan sebuah hotel harus memenuhi dualisme fungsi hotel. Dalam menyediakan pelayanan jasa kepada tamu, hotel terbagi menjadi dua bagian fungsi, yaitu area *greeting/front of the house* dan area *service/back of the house*. Kedua fungsi ini harus berada dalam keadaan terpisah, namun disaat yang sama terhubung satu sama lain secara efisien dan ekonomis (Chiara & Crosbie, 2001, p. 305).

II.1.4 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel merupakan sebuah sistem pengelompokkan hotel-hotel ke dalam tingkatan tertentu berdasarkan penilaian menurut kriteria nya masing-masing. Di Indonesia sendiri, hotel diklasifikasikan menjadi hotel bintang satu sampai bintang lima dan hotel non-bintang. Adapun kriteria penilaiannya berdasarkan jumlah kamar, fasilitas penunjang, peralatan yang tersedia dan mutu pelayanan (SK Menparpostel RI No. PM/PW 301/PHB-77)

Sistem klasifikasi bintang dengan penilaian berdasarkan jumlah kamar, fasilitas, peralatan dan mutu pelayanan juga dimiliki oleh *German Hotel and Inn Association/DEHOGA* (Ernst & Neufert, 2012, p. 172). Klasifikasinya sebagai berikut:

- 1 Star (*Tourist*)
 - *Single room* 8 m²
 - *Double room* 12 m² (minimal 75% dari total kamar hotel)
 - Tanpa kamar mandi dalam
 - Memiliki kasur tidur, lemari pakaian, tempat duduk dan wastafel di kamar
 - Area resepsi terpisah
- 2 Star (*Standard*)
 - *Single room* 12 m²
 - *Double room* 16 m² dengan kamar mandi dalam + koridor (minimal 75% dari total kamar hotel)
 - Kamar mandi dalam (70% dari total kamar hotel)
 - Memiliki kasur tidur, lemari pakaian, 1 tempat duduk/kasur dan wastafel di kamar
 - Fasilitas tambahan TV berwarna (70% dari total kamar hotel)
 - Area resepsi terpisah
- 3 Star (*Comfort*)
 - *Single room* 14 m²
 - *Double room* 18 m² dengan kamar mandi dalam + koridor (minimal 75% dari total kamar hotel)
 - Kamar mandi dalam (100% dari total kamar hotel)
 - Memiliki kasur tidur, lemari pakaian, 1 tempat duduk/kasur, wastafel dan telepon di kamar
 - Fasilitas tambahan TV berwarna (70% dari total kamar hotel)
 - Area resepsi dengan tempat duduk *group* dan individual
- 4 Star (*First Class*)
 - *Single room* 16 m²
 - *Double room* 22 m² dengan kamar mandi dalam + koridor (minimal 75% dari total kamar hotel)
 - Kamar mandi dalam (100% dari total kamar hotel)
 - Memiliki kasur tidur, lemari pakaian, 1 tempat duduk/kasur, wastafel, telepon, minibar, sofa/kursi berlengan + *coffee table* di kamar

- Fasilitas tambahan TV berwarna (70% dari total kamar hotel)
- Area resepsi dengan tempat duduk *group* dan individual pada lobby yang memiliki *drink service*
- 5 Star(Luxury)
 - *Single room* 18 m²
 - *Double room* 26 m² dengan kamar mandi dalam + koridor (minimal 75% dari total kamar hotel)
 - *Suites room* (2% dari total kamar dengan jumlah minimal 2) + 1 sofa/kasur
 - Kamar mandi dalam (100%dari total kamar hotel)
 - Memiliki kasur tidur, lemari pakaian, 1 tempat duduk/kasur, telepon, minibar, sofa/kursi berlengan+*coffee table* di kamar
 - 2 wastafel pada *double room* dan *suites*, 1 wastafel pada *single room*
 - Fasilitas tambahan TV berwarna (70% dari total kamar hotel), pada kamar *suites* TV berjumlah 2
 - Area resepsi dengan tempat duduk *group* dan individual pada lobby yang memiliki *drink service*

II.1.5 Jenis Hotel

Hotel dapat pula dikelompokkan menjadi beberapa jenis berdasarkan kriteria pengelompokan seperti: sistem penetapan tarif kamar (*room rate*), ukuran dan jumlah kamar, jenis dan tipe tamu, lokasi hotel, lama tamu menginap, desain dan struktur hotel, lama buka hotel dalam setahun, dan tarif hotel (Yikwa, 2019).

a. Menurut tarif kamar

- Full American Plan (FAP), yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk tiga kali makan
- Modified American Plan (MAP), yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan dua kali
- Continental Plan, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan pagi (continental breakfast)
- Bermuda Plan, hotel dengan sistem harga kamar sudah termasuk makan pagi (American Breakfast)
- European Plan, yaitu hotel dengan sistem dimana harga kamar tidak termasuk makan (room rate only)

b. Menurut ukuran dan jumlah kamar

- Hotel kecil, jumlah kamar sampai dengan 25 kamar
- Hotel menengah, memiliki jumlah kamar antara 25 sampai 100
- Hotel sedang, jumlah kamar antara 100 sampai 300
- Hotel besar, yaitu hotel yang mempunyai jumlah kamar diatas 300

c. Menurut jenis dan tipe tamu

- Family hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya terdiri dari keluarga
- Business hotel, sebagian besar tamunya merupakan orang –orang yang sedang melakukan tugas atau usaha
- Tourist hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah wisatawan
- Transit hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah mereka yang akan melanjutkan perjalanan (hotel hanya sebagai tempat persinggahan sementara saja)
- Cure Hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah dengan tujuan pengobatan

d. Menurut lokasi hotel

- Resor Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di daerah wisata
- Mountain Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di daerah pegunungan
- Beach Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di dekat pantai
- City Hotel, yaitu hotel yang berlokasi di perkotaan
- Highway Hotel, yaitu hotel yang berlokasi ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diperbatasan antara dua kota
- Airport Hotel, yaitu hotel yang berlokasi dekat dengan lapangan terbang

e. Menurut lama tamu menginap

- Transient Hotel, hotel dimana para tamunya rata-rata menginap hanya untuk satu atau dua malam
- Residential Hotel, yaitu hotel dima para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu
- Semi Residential Hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menignap lebih dari dua malam sampai satu minggu

f. Menurut desain dan struktur hotel

- Conventional Hotel, hotel yang bentuknya tinggi bertingkat menjulang kelangit

- Bungalows, hotel yang bentuknya tidak bertingkat dan setiap bangunan berlokasi menyebar satu dengan yang lain
- Motor Hotel, hotel yang mempunyai garasi di masing-masing kamar atau kelompok kamar

g. Menurut lama buka hotel dalam setahun

- Seasonal Hotel, yaitu hotel yang dibuka hanya untuk waktu-waktu tertentu dalam satu tahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan)
- Year Round Hotel, yaitu hotel yang dibuka sepanjang tahun

h. Menurut tarif hotel

- Economy Hotel, yaitu hotel dengan tarif yang relatif murah
- First Class Hotel, yaitu hotel dengan tarif sedang
- Deluxe Hotel, yaitu hotel dengan tarif mahal

II.1.6 Jenis Kamar

Kamar hotel sendiri terdiri dari beberapa jenis yang berbeda-beda. Hal ini ditujukan agar tiap tamu hotel bisa memilih sesuai kebutuhan yang diperlukan. Adapun jenis-jenis kamar di hotel adalah sebagai berikut (Darsono, 1995):

a. *Single Studio Room*

1 kamar dengan 1 *single bed* dan sofa sebagai tempat tidur tambahan

b. *Single Room*

1 kamar standar dengan 1 *single bed* untuk 1 orang

c. *Twin Room*

1 kamar dengan 2 *single bed* untuk 2 orang

d. *Double Room*

1 kamar dengan 1 *double bed* untuk 2 orang

e. *Triple Room*

1 kamar dengan 1 *double bed* dan 1 ekstra untuk 3 orang

f. *Twin Single Use*

1 kamar *twin room* yang hanya diisi oleh 1 orang

g. *Connecting Room*

2 kamar saling bersebelahan yang dihubungkan oleh *connecting door*

h. *Adjoining Room*

2 kamar yang saling bersebelahan

i. *Suite Room*

2 kamar atau lebih yang dilengkapi dengan kamar tamu, kamar tidur dan dapur

j. *President Suite Room*

3 kamar atau lebih yang terdiri dari kamar tidur, kamar tamu, ruang makan, dapur, bar dan ruang rapat

II.2 Tinjauan Umum Hotel Resor

II.2.1 Pengertian hotel resor

Hotel resor adalah sebuah tempat yang menawarkan suasana relaksasi dan rekreasi sebagai tambahan dari akomodasi, makan, dan fasilitas dasar lainnya. Salah satunya tujuan dari adanya sebuah resor adalah untuk menyediakan para penggunanya sebuah tempat untuk *escape* dan pemulihan dari dunia kerja serta keseharian mereka (Mill, 2011). Maka, hotel resor biasanya dibuat di dekat alam dan resor menawarkan berbagai kegiatan rekreasi dan fasilitas seperti spa, gym, kolam renang, dan lainnya.

II.2.2 Perbedaan hotel dengan hotel resor

a. Tujuan

Hotel memiliki tujuan untuk menyediakan akomodasi tempat tinggal dan makan bagi tamu yang berkunjung. Sedangkan hotel resor, selain menyediakan *lodging* dan *meals*, juga menawarkan suasana relaksasi dan rekreasi.

b. Lokasi

Hotel secara umum terletak di area urban/kota, sedangkan hotel resor pasti terletak di lokasi yang dapat menawarkan keindahan dan kedekatan dengan alam.

c. Luas lahan

Hotel resor memiliki luas lahan yang lebih dibandingkan hotel, karena fasilitas yang ditawarkan oleh hotel resor lebih banyak daripada hotel.

d. Fasilitas

Untuk menawarkan suasana relaksasi dan rekreasi yang baik, sebuah hotel resor membutuhkan fasilitas tambahan lain. Jenis fasilitas tambahan dapat bervariasi tergantung pada jenis hotel resor yang dituju.

e. Lama tamu menginap

Tamu hotel cenderung tinggal beberapa hari saja, karena tamu cenderung menghabiskan waktu diluar hotel dan menjadikan hotel sebagai tempat menginap saja. Hal berbeda terjadi pada hotel resor, tamu yang datang cenderung tujuannya adalah berlibur dan menghabiskan waktu di area resor serta menikmati fasilitas yang ditawarkan. Maka lama tamu menginap di hotel resor juga lebih panjang.

II.2.3 Faktor penyebab munculnya hotel resor

a. Waktu istirahat yang minim

Kesibukan sehari-hari masyarakat kota menyebabkan waktu istirahat berkurang, sehingga dibutuhkan tempat beristirahat yang jauh dari kesibukan rutinitas sehari-hari.

b. Rekreasi sebagai kebutuhan manusia

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

c. Kesehatan

Gejala-gejala stress dapat timbul akibat pekerjaan yang melelahkan sehingga dapat mempengaruhi kesehatan tubuh manusia. Kesegaran jiwa dan raga dapat diperoleh di tempat berhawa sejuk dan berpemandangan indah yang disertai dengan akomodasi penginapan sebagai sarana peristirahatan.

d. Keinginan untuk menikmati keindahan alam

Keberadaan potensi alam yang indah dan sejuk sangat sulit didapatkan di daerah perkotaan yang penuh sesak dan polusi udara. Hotel resor menawarkan pemandangan alam yang indah dan sejuk sehingga dapat dinikmati oleh pengunjung.

II.2.4 Jenis hotel resor

Hotel resor dapat dikarakteristikan berdasarkan beberapa pertimbangan (Mill, 2011, pp. 9-10) seperti kedekatan terhadap pasar utama; kondisi lingkungan dan fasilitas yang ditawarkan; pencampuran antara properti hunian dan penginapan. Pengelompokan jenis hotel resor tersebut sebagai berikut (Mill, 2011, pp. 9-19):

a. Menurut kedekatan terhadap pasar utama

Hotel resor dibagi menjadi *destination resorts* dan *non-destination resorts*. Pembagian ini tergantung kepada seberapa jauh resor berada dari pasar utamanya;

bagaimana cara wisatawan sampai pada resor; pola penginapan-berapa jumlah wisatawan yang datang; lama menginap; dan kualitas kondisi lingkungannya.

Destination resorts cenderung berada jauh dari target pasar, wisatawan yang datang berkunjung biasanya masuk melalui jalur udara dan menginap selama 1-2 minggu setiap setahun sekali. Resor ini terletak pada kondisi lingkungan yang menarik sehingga wisatawan rela menempuh jarak yang jauh untuk mengunjungi resor ini. Di sisi lain, *non-destination resorts* cenderung berada dekat dengan target pasar dan dapat dicapai dalam 2-3 jam perjalanan melalui jalur darat. Wisatawan yang datang berkunjung akan menginap 3-4 hari pada setiap kunjungan.

b. Menurut kondisi lingkungan dan fasilitas yang ditawarkan

Hotel resor dapat dikategorikan menjadi *ocean resorts*, *lake/river resorts*, *mountain/ski resorts*, dan *golf resorts*. *Ocean-resorts* adalah resor yang lokasinya berada di dekat laut. Resor jenis ini sangat bergantung pada kualitas dan jangkauan dari pantai yang dimilikinya, potensi dari pemandangan pantai/laut, kondisi iklim dan jenis olahraga air yang disediakan. *Lake/river resorts* sendiri berada di dekat danau/sungai. Resor jenis ini juga bergantung pada aktivitas yang berkaitan dengan air, namun jenis dari olahraga air yang disediakan agak berbeda dengan resor laut karena kondisi alam yang berbeda. Resor ini umumnya berada dalam jangkauan beberapa jam perjalanan menggunakan mobil dari kawasan residensial terdekat. *Mountain/ski resorts* di sisi lain, merupakan resor yang terletak pada gunung dan berorientasi pada olahraga ski dan hanya ada pada negara yang memiliki 4 musim. Namun belakangan ini, resor jenis ini mulai beralih dari resor yang hanya beroperasi pada musim salju menjadi resor yang buka sepanjang tahun dengan menggunakan tema spa dan tema kesehatan. *Golf resorts* muncul karena tingginya popularitas olahraga golf. Resor jenis ini secara jelas dibangun dengan olahraga golf sebagai atraksi utamanya. Selain itu, resor ini juga bergantung pada kualitas pemandangan dan iklim.

c. Menurut pencampuran antara properti hunian dan penginapan

Hotel resor dapat dikelompokkan kedalam 4 sektor yaitu: *traditional lodging*, *timeshare/vacation ownership*; *condominium hotels* dan *destination clubs*.

c.i Traditional lodging

Hotel resor tradisional adalah bentuk pengembangan resor yang paling umum ditemui. Bentuk investasi modal yang dibutuhkan juga sederhana saja. Wisatawan yang akan berkunjung ke hotel resor tradisional, memilih hotel resor berdasarkan tingkat kemudahan/*convenience*. Tingkat kemudahan sendiri memiliki arti yang berbeda-beda tergantung dengan jenis wisatawan yang terlibat. Bagi wisatawan yang melakukan perjalanan bisnis, *convenience* bisa diartikan dengan hotel yang terletak dekat dengan jalan tol/jalan utama dan dekat dengan lokasi/*venue* dari kegiatan bisnis; bagi wisatawan yang berwisata pada waktu luang, *convenience* bisa berarti kedekatannya dengan objek wisata; dan bagi wisatawan yang berkunjung ke hotel resor, *convenience* berarti objek wisata yang bisa menawarkan relaksasi. Dalam pengembangan sebuah hotel resor, jenis wisatawan yang dapat dijadikan target pasar bisa terdiri dari satu jenis tertentu maupun pencampuran dari beberapa jenis wisatawan dengan salah satu jenis menjadi dominannya. Sebagai contoh, dewasa ini, sudah banyak hotel resor yang juga mencoba untuk memikat wisatawan dengan kepentingan bisnis yang memerlukan *venue* untuk konferensi dan rapat. Adapun kelebihan yang ditawarkan adalah rapat bisnis yang dilaksanakan terletak jauh dari kebisingan kota dan sekaligus memanfaatkan efek penyembuhan dari kegiatan rekreasi untuk meningkatkan produktivitas bisnis.

c.ii Timeshare and vacation ownership resorts

Resor jenis ini pertama kali muncul di Prancis pada akhir 1960-an dan mulai terlihat di Amerika pada 1970-an. Istilah dari *timeshare* dan *vacation ownership* sendiri dapat diartikan menjadi “hak untuk menikmati akomodasi pada suatu tempat liburan pada suatu periode tertentu setiap tahunnya, dalam jangka waktu sekian tahun atau secara berkelanjutan”. Setiap unit kamar disewakan dalam interval tertentu, misalnya per minggu. Wisatawan yang akan menyewa unit kamar dapat membayar dengan uang muka dulu (sebagian dari total biaya sewa) dan dapat dibayar langsung secara penuh atau secara berangsur dalam kurun waktu 7-10 tahun. Biaya sewa yang dibayar oleh wisatawan (pemilik *timeshare*) sudah termasuk biaya untuk biaya perbaikan tahunan, biaya manajemen dan biaya operasional. Harga untuk setiap unit berbeda-beda tergantung pada besar unit, fasilitas-fasilitas resor, lokasi, dan musim yang dipilih. Skema penyewaannya sendiri ada 3

jenis, wisatawan dapat menyewa secara *fixed-week*, *floating-week*, *combination option* dan *point-based memberships*. Skema *fixed-week* memperbolehkan wisatawan untuk menyewa suatu minggu tertentu secara spesifik. Skema *floatin-week* mengizinkan wisatawan untuk menyewa suatu minggu tertentu pada periode beberapa minggu yang ada. *Combination option* sendiri menggabungkan kedua sistem sebelumnya dan mengkategorikan setiap minggu berdasarkan jumlah permintaan yang ada. Periode dengan permintaan yang tinggi akan disewakan secara *fixed week*, periode dengan permintaan yang sedang maupun rendah disewakan secara *floating-week*. Skema *point based memberships* memakai poin sebagai alat pembayaran. Kamar dengan nilai sewa lebih tinggi akan membutuhkan poin yang lebih banyak dan sebaliknya.

c.iii Condominium hotels

Condominium hotel atau biasanya disebut condotel adalah jenis hotel yang dapat dibeli dan dimiliki oleh wisatawan. Condotel biasanya dipakai sebagai rumah permanen, rumah kedua maupun rumah ketiga. Pemakaian condotel sendiri bisa dibagi kedalam 3 jenis skema, yaitu:

- Skema dengan struktur kepemilikan di mana kamar dijual kepada wisatawan sebagai bentuk investasi. Pemilik wajib tinggal selama waktu minimum yang diwajibkan oleh hukum.
- Skema *mixed-use* antara hotel dan residensial. Pemilik tinggal di tempat tinggal yang mirip dengan yang dijual oleh perusahaan seperti The Ritz-Carlton dan Four Seasons.
- Skema *mixed-use* pada area resor yang memiliki hotel dimana unit condo dapat digunakan sebagai rumah kedua. Ketika pemilik tidak menggunakannya, unit ditempatkan ke dalam program sewa untuk menghasilkan pendapatan bagi pemiliknya.
-

c.iv Destination clubs

Destination clubs menawarkan keanggotaan bersifat non-ekuitas yang memungkinkan anggotanya untuk mengakses portfolio berisi daftar rumah yang dikelola oleh klub. Rumah/vila dengan tiga hingga lima kamar tidur biasanya berada pada properti resor dan di dekat resor ski atau pantai.

Rumah/vila ini dimiliki oleh klub dan digunakan secara eksklusif oleh anggota saja. Dalam setahun, anggota diberi 10-60 hari penggunaan pada lokasi yang berbeda-beda. Anggota juga diberi bantuan dalam perencanaan sebelum keberangkatan, layanan pramutamu dan layanan *cleaning service*..

II.2.5 Faktor keberhasilan hotel resor

- Transportasi dan akses menuju hotel resor yang mudah;
- Fokus untuk menyediakan pengalaman berlibur yang dapat menawarkan relaksasi dan efek pemulihan jiwa;
- Mengembangkan hotel resor dengan atraksi yang dapat memikat wisatawan sepanjang tahun, ini dilakukan untuk menghindari resiko ketergantungan pada musim tertentu saja;
- Hotel resor berkembang dan melalui siklus kehidupan. Agar berhasil, resor harus mampu untuk beradaptasi dengan perubahan tren transportasi, selera konsumen, demografi, dan persaingan dengan resor lain;
- Untuk mendapatkan performa terbaik, sebuah hotel resor harus memiliki komunitas tersendiri di dalamnya. Ini artinya, hotel resor tidak terdiri dari 100% resor, namun memakai skema *mixed-use*. Pengguna hotel resor terdiri atas campuran residen tetap (pengelola resor, staff, servis dan anggota *vacation ownership*) dan residen sementara (wisatawan dan pengunjung harian).

II.3 Tinjauan Pelaku Hotel Resor

Sebuah hotel resor memiliki 2 jenis kelompok pelaku kegiatan, yakni pemakai jasa/wisatawan dan penyedia jasa/pengelola. Wisatawan sebagai pemakai jasa dapat dibagi menjadi 3 berdasarkan lama waktu menginap, yaitu pengunjung harian, wisatawan dan anggota *vacation ownerships*. Pengelola sebagai penyedia jasa dapat dibagi menjadi 5 berdasarkan cakupan pekerjaannya, yaitu *General Manager, Executive Manager, Head, Supervisor* dan staf/karyawan. Wisatawan akan ditempatkan pada area *front of the house* (seluruh cakupan area yang dapat dinikmati wisatawan), sedangkan pihak pengelola akan berada pada area *back of the house* (seluruh cakupan area penunjang yang mendukung seluruh kebutuhan wisatawan).

II.3.1 Pemakai Jasa

Pemakai Jasa/Wisatawan dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori seperti: *origin*/asal wisatawan, *itinerary*/agenda perjalanan, dan lama menginap pada objek wisata. Pengelompokan wisatawan dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. *Origin*/asal wisatawan

a.i Wisatawan mancanegara

Wisatawan mancanegara/*foreign tourist* adalah wisatawan asing yang melakukan perjalanan wisata ke negara lain yang bukan negara asalnya.

a.ii Wisatawan domestik

Wisatawan domestik/*domestic tourist* adalah wisatawan lokal yang melakukan perjalanan wisata ke wilayah dalam negeri yang sama dengan tempat ia tinggal.

b. *Itinerary*/Agenda perjalanan

b.i Wisatawan perseorangan

Wisatawan jenis ini adalah wisatawan yang melakukan perjalanan secara mandiri dan memiliki agenda perjalanan yang lebih fleksibel. Wisatawan bisa terdiri dari hanya individual maupun bersama teman, kolega, dan keluarga.

b.ii Wisatawan *touring*

Berbeda dengan wisatawan perseorangan, wisatawan jenis ini melakukan perjalanan wisata secara berkelompok dan memiliki agenda perjalanan yang lebih kaku dan padat. Setiap kegiatan sudah direncanakan pembagian waktunya. Wisatawan bisa merupakan rombongan tur wisatawan yang dinaungi oleh biro perjalanan wisata maupun merupakan rombongan tur anak sekolah (*retreat* dan studi wisata), kuliah (kuliah lapangan) dan kantor (kerja wisata dan *team building retreat*) yang dinaungi oleh instansinya masing-masing.

c. Lama menginap pada objek wisata

c.i *Pengunjung harian*

Pengunjung harian adalah pengunjung yang datang ke hotel resor dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum dan melakukan perjalanan wisata pada waktu luang. Pengunjung harian biasanya datang di pagi/siang hari dan pulang pada sore/malam hari, pengunjung jenis ini hanya berada pada hotel resor dalam kurun waktu kurang dari 24 jam dan akan pulang di hari yang sama. Bagi pengunjung

harian, hotel resor dikategorikan sebagai *non-destination* resor, karena lokasi hotel resor yang dekat dan bisa ditempuh dalam 3-4 jam perjalanan atau kurang. Biasanya, pengunjung harian diperbolehkan untuk masuk ke hotel resor dan mengunjungi *FOTS public area* secara gratis (taman yang bersifat publik, lobby, *restroom* publik, dan lainnya), namun akan dikenakan *fee*/biaya tambahan bila ingin memasuki *FOTS semi-public area* dan memakai fasilitas hotel resor (area parkir, restoran, kolam renang, spa, gym, pantai, dan lainnya).

c.ii Wisatawan

Wisatawan adalah pengunjung yang datang ke hotel resor dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum dan menginap di hotel resor dalam waktu yang telah direncanakan (biasanya 1-5 hari). Wisatawan mempunyai hak untuk menikmati fasilitas-fasilitas yang dimiliki resor dan mengunjungi semua area FOTS resor, termasuk *privat area* (unit kamar, kolam privat) dan *semi-privat area* (area khusus wisatawan, tanpa pengunjung harian)..

c.iii Anggota vacation ownerships

Anggota *vacation ownerships* adalah pengunjung yang datang ke hotel resor dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum dan menginap secara reguler setiap tahunnya (minimal 1 minggu). Pengunjung jenis ini juga memiliki semua hak yang dimiliki oleh wisatawan.

II.3.2 Penyedia Jasa

a. Jabatan

a.i General Manager

General Manager adalah jabatan dengan kedudukan tertinggi dalam struktur organisasi sebuah hotel resor. Kegiatan seorang GM pada sebuah hotel akan dipengaruhi oleh kelas hotel. Pada hotel dengan kelas tinggi, kegiatan pengelolaan tersebut diserahkan kepada manager untuk menanganinya. Sedangkan pada hotel berkelas rendah, semua kegiatan pengelolaan ditangani sendiri.

a.ii Executive Manager

Executive Manager adalah wakil General Manager. Kegiatannya adalah menjalankan perintah dari GM. Segala kemunduran maupun

keuntungan sebuah usaha akan ditentukan oleh kerja seorang executive manager.

a.iii Head

Head pada sebuah perhotelan adalah seseorang yang telah memiliki pengalaman kerja sehingga menjadi kepala bagian pada sebuah organisasi perhotelan, misalnya: bagian dapur dikepalai oleh seorang *chef*, bagian *engineering* dikepalai oleh *chief engineering*. Kegiatannya adalah mengawasi kerja karyawan yang berada di bawahnya.

a.iv Supervisor

Kegiatan seorang *supervisor* pada sebuah hotel tidak jauh berbeda dengan *head/chief*, sehingga pada prakteknya sering tidak digunakan salah satu diantaranya.

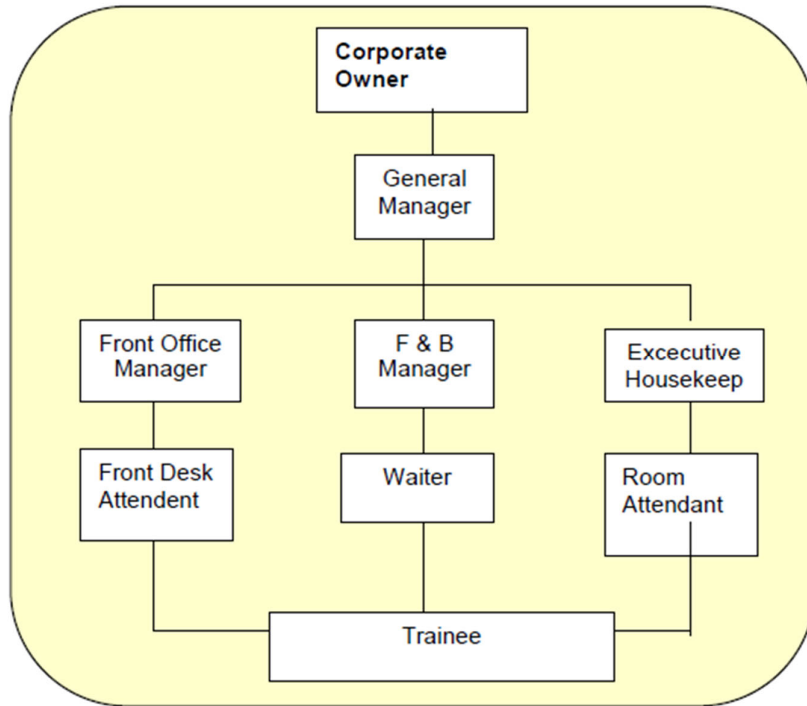
a.v Staf/Karyawan

Staf adalah karyawan yang bekerja di bawah *head/chief/supervisor* yang termasuk ke dalam staf adalah petugas kebersihan, tukang kebun hotel, petugas keamanan, penerima tamu pada *receptionist* dan informasi, petugas administrasi. Tugas yang harus dilakukan sesuai dengan bidangnya, misalnya petugas keamanan adalah mengamankan hotel, petugas kebersihan adalah membersihkan hotel, dll.

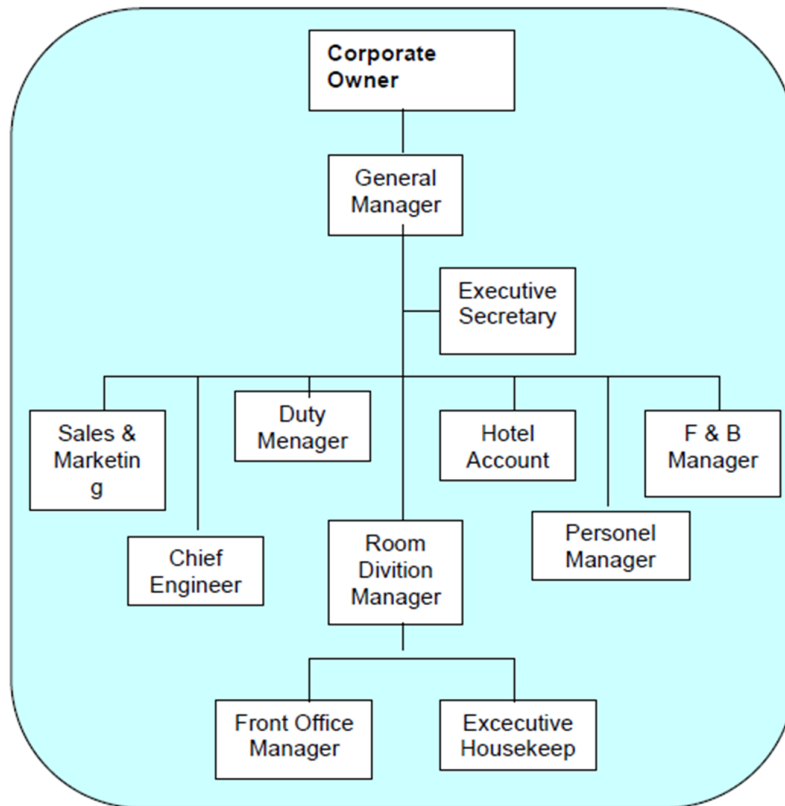
b. Struktur Organisasi

Ada beberapa jenis struktur organisasi yang biasanya diterapkan pada sebuah hotel resor, jenis yang dipakai tergantung pada seberapa besar skala hotel yang akan dibangun (Suwithi & Boham, 2008, pp. 70-72):

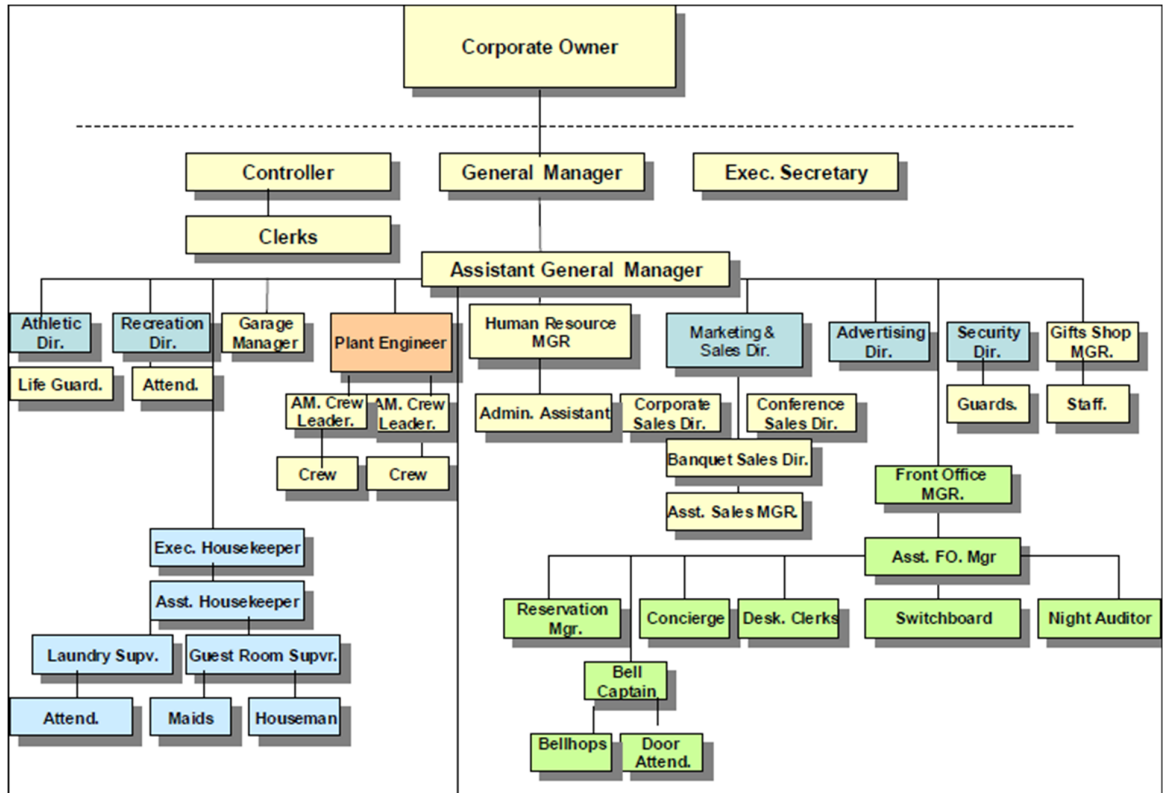
b.i Struktur Organisasi Hotel Kecil



b.ii Struktur Organisasi Hotel Sedang



b.iii Struktur Organisasi Hotel Besar



II.4 Tinjauan Ruang Hotel Resor

II.4.1 Area Parkir, Sirkulasi dan Pintu Masuk

a. Area Parkir

Area parkir pada sebuah hotel resor dapat dibagi menjadi area parkir utama, area parkir wisatawan, area parkir residen dan area parkir servis. Area parkir utama merupakan area parkir umum yang dapat dipakai untuk kendaraan para pengunjung harian, bus dari wisatawan *tour*, dan kendaraan dari wisatawan menginap. Area parkir wisatawan merupakan area parkir yang dikhususkan bagi wisatawan yang menginap di hotel resor, terutama bagi para penyewa *vacation ownership*. Berbeda dengan area parkir sebelumnya, area parkir residen, dikhususkan untuk para pengguna hotel resor yang terlibat sebagai *tenant* dari *retail*, penyedia jasa kesehatan, dan staff/karyawan yang menginap di hotel. Area parkir servis sendiri dikhususkan untuk kendaraan yang terlibat dengan jasa servis hotel resor dan terletak didekat *loading dock*.

b. Sirkulasi/Akses Masuk

Sirkulasi/Akses masuk pada sebuah hotel resor dapat dibagi menjadi sirkulasi kendaraan dan sirkulasi pejalan kaki. Sirkulasi kendaraan terbagi

menjadi sirkulasi/akses masuk utama yang berujung pada area parkir utama dan sirkulasi/akses lainnya yang berujung pada area parkir masing-masing. Sedangkan sirkulasi pejalan kaki menghubungkan dari area parkir ke pintu masuk bangunan.

c. Pintu Masuk

Pintu masuk dari sebuah hotel resor dapat dibagi menjadi pintu masuk utama/*main entrance*, pintu masuk yang dikhususkan untuk servis dan pintu masuk lainnya. *Main entrance* dari sebuah hotel resor harus terlihat dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah. Pintu masuk utama sebaiknya dirancang dengan *style* yang sama/senada dengan nuansa keseluruhan yang ditawarkan oleh hotel resor, karena, pintu masuk akan menjadi objek dari bangunan inti yang pertama kali dilihat dan menjadi kesan pertama para wisatawan. Berbeda dengan *main entrance*, pintu masuk bagi area servis harus terpisah dan tidak terlihat oleh publik.

II.4.2 Lobi dan Resepsionis

Lobi adalah area penerimaan yang pertama kali dikunjungi wisatawan ketika memasuki sebuah hotel resor. Selain itu, lobi merupakan pusat sirkulasi yang menghubungkan antara area publik diluar bangunan dengan area transisi/semi publik di dalam bangunan. Pada lobi, terdapat area resepsionis dan area tunggu. Area resepsionis merupakan *front face* dari bagian servis sebuah hotel resor yang membantu wisatawan untuk layanan *check in dan check out* serta layanan informasi lainnya. Area tunggu merupakan tempat dimana wisatawan maupun pengunjung harian dapat beristirahat sembari mengurus keperluannya di lobi. Dalam perancangannya, sebuah lobi harus memiliki volume ruang yang cukup dan suasana interior yang dapat menyambut wisatawan. Ukuran dari sebuah lobi menyesuaikan dengan berapa besar hotel resornya.

Table 3 Ukuran Lobby pada Hotel

Space Requirements	Per room in hotel (m2)
Main lobby + front desk	0.8 – 1.0
Lobby combined with lounge area	0.9 – 1.2

Sumber: (Lawson, 1976) seperti terlihat pada (Saneta, 2014, p. 34)

II.4.3 Restroom

Kapasitas dari *restroom*/toilet umum sebuah hotel resor menyesuaikan kapasitas wisatawan yang tinggal di hotel tersebut. Berikut terdapat standar kapasitas *restroom*:

Kapasitas	
Kloset	1 per 10 (laki-laki) dan 1 per 50 (perempuan)
Wastafel	1 per 1-15 2 per 16-35 3 per 36-65 4 per 65-200 +3 untuk setiap kelipatan 100 di atasnya
Ukuran	
Kloset	3 m ²
Urinoir	1.3 m ²
Wastafel	1.5 m ²
Tempat handuk	1.1 m ²

Sumber: (Lawson, 1976) seperti terlihat pada (Saneta, 2014, p. 35)

II.4.4 Kamar Hotel

Kamar adalah salah satu *highlight* dari sebuah hotel resor. Kamar yang baik akan turut memberikan efek pemulihan diri yang baik. Desain interior dari kamar hotel akan menyesuaikan dengan tema hotel resor yang dipilih. Adapun pertimbangan seperti letak bukaan dan potensi view yang didapatkan berperan penting dalam mendukung kedekatan dengan alam yang ditawarkan sebuah hotel resor. Ukuran dari sebuah kamar hotel berbeda-beda menyesuaikan dengan jenis kamar dan kelas bintang dari hotel resor tersebut. Berikut terdapat panduan umum dari ukuran kamar sebuah hotel:

Jenis Kamar	Ukuran (m)
<i>Single Bed</i>	3.7 x 4.3
<i>Standard Twin</i>	3.8 x 4.9
<i>Twin Double and suites</i>	3.8 x 5.5 and 4.5 x 5.5

Sumber: (Lawson, 1976) seperti terlihat pada (Saneta, 2014, p. 35)

II.4.5 Restoran dan Bar

Restoran memegang peran penting dalam memenuhi kebutuhan *food and beverages* yang ditawarkan sebuah hotel resor. Tamu yang menginap biasanya mendapatkan sarapan berupa *spread/buffet*, namun hal ini tergantung lagi kepada tarif kamar yang ditawarkan hotel (ini mempengaruhi berapa kali makan yang sudah termasuk dan dapat dinikmati oleh wisatawan). Selain wisatawan menginap, pengunjung harian juga bisa menikmati layanan restoran dengan membayar harga menu yang ada. Kapasitas yang harus disediakan oleh restoran hotel minimal mencakup 1.5-1.7kursi *jumlah kamar hotel dengan dimensi area 1.3-1.5 m2 tiap kursinya (Saneta, 2014). Pada restoran biasanya terdapat area bar dimana wisatawan bisa memesan minuman seperti *cocktail, wine, beer, juice* dan aneka minuman lainnya.

II.4.6 Area Servis

Untuk memberikan pengalaman menginap dan berlibur yang memuaskan bagi wisatawan, sebuah hotel resor perlu memiliki bagian servis yang baik. Berikut terdapat panduan kebutuhan ruang servis:

Area	Kebutuhan
<i>Service Lobby</i>	Terdapat sirkulasi yang cukup dan area tunggu bagi kereta dorong
<i>Linen Store</i>	Terdapat ruang penyimpanan kereta dorong (1 kereta per 12-18 kamar) Terdapat rak penyimpanan kain Terdapat area penyimpanan <i>vacuum cleaner</i> Ruang untuk petugas, minimal terdapat kursi dan papan informasi
<i>Soiled Linen Area</i>	Biasanya berupa lubang yang di dalamnya terdapat papan seluncur (minimal berukuran 0.45 x 0.45 meter) menuju shaft untuk mengumpulkan kain-kain bekas untuk dicuci.
<i>Porter or CS area</i>	Ruang penyimpanan alat bersih-bersih dan area istirahat.
<i>Trash Chute</i>	Biasanya berupa sebuah shaft yang terhubung secara vertikal pada semua lantai. Sampah yang terkumpul akan diolah sebelum dibuang keluar dari hotel.

Sumber: (Lawson, 1976) seperti terlihat pada (Saneta, 2014, pp. 36-37)